

Stopień realizacji celów zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta Poznania oraz w Miejskich Jednostkach Organizacyjnych w IV kwartale 2011

stan na dzień: 06.03.2012 r.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
1.	PDS-01 Doskonalenia systemu zarządzania	Pokrycie macierzy procesów auditami wewnętrznymi	PDS-01/PR-01 Audyty wewnętrzne		Liczba przeprowadzonych audytów do liczby zaplanowanych	min. 80%	roczny	100,0%
BIURO AUDYTU WEWNĘTRZNEGO I KONTROLI								
1.	PS-01 Planowanie i realizacja Audytu Wewnętrznego	Niezależne i obiektywne, profesjonalne i skuteczne badanie obszarów ryzyka	01. Opracowanie i aktualizacja Roczno Planu Audytu. 02 Realizacja zadania audytowego		$A = (a + b + c / d) \times 100\%$ gdzie: a - liczba zrealizowanych zadań b - liczba zadań w trakcie realizacji c - liczba zadań pozaplanowanych d - planowana liczba zadań na określony rok Suma liczby zadań zrealizowanych, liczby zadań w trakcie realizacji, liczby zadań po	90%	roczny	47,8%
2.	PDS-05 Kontrola	Poprawa pracy Urzędu i Jednostek Organizacyjnych Miasta Poznania	01 Planowanie kontroli 02 Polecenie przeprowadzenia kontroli doraźnej 03 Kontrola		Liczba kontroli wykonanych (planowe + doraźne) do liczby kontroli planowanych.	80%	roczny	52,30
BIURO EURO 2012								
		Koordynacja prac miejskich zespołów roboczych ds. Euro 2012 w zakresie przygotowania i organizacji w Poznaniu Mistrzostw Euro 2012		Weryfikacja miesięcznych raportów statusowych zespołów ds. Euro 2012	ilość przekazanych danych do raportów statusowych do ilości wymaganych danych do raportów statusowych * 100%	100%	Tworzenie raportów na podstawie danych dostarczonych przez zespoły	100%
BIURO KSZTAŁTOWANIA RELACJI SPOŁECZNYCH								
1.	Zarządzanie projektami KRS/PS-01	Realizacja projektów	Planowanie projektów - KRS/PS-01/PR-01 Realizacja projektów - KRS/PS-01/PR-02	Ilość zrealizowanych zaplanowanych projektów do ilości zaplanowanych projektów x 100% Ilość zrealizowanych pozaplanowanych projektów do ilości pozaplanowanych projektów x 100%	80%-100% zrealizowanych projektów 80%-100% zrealizowanych projektów	100% 100%	półrocznie półrocznie	100% 100%
2.	Zarządzanie informacją publiczną - KRS/PS-02	Zarządzanie informacją publiczną	Pozyskiwanie i rozpowszechnianie informacją publiczną - KRS/PS-02/PR-01	Zarządzanie informacją publiczną	Ocena satysfakcji klienta zewnętrznego			95%
BIURO MIEJSKIEGO KONSERWATORA ZABYTKÓW								
1.	MKZ/PS-01 Ochrona zabytków i opieka nad zabytkami m. Poznania	Zapewnienie ustawowej ochrony zabytków oraz dziedzictwa kulturowego na terenie m. Poznania	PR-01 Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach dot. ochrony zabytków na terenie m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym i formalno-prawnym decyzji (w tym pozwoleń i nakazów konserwatorskich), postanowień i zaświadczeń w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz przepisach odrębnych w ter	Ilość terminowo wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń w stosunku do wszystkich wydanych decyzji, postanowień, zaświadczeń razy 100%	min. 60%	półroczny	89%
			PR-02 Przedstawianie opinii, określanie wskazań konserwatorskich i udzielanie informacji w sprawach dot.ochrony zabytków m. Poznania	Wydawanie prawidłowych pod względem merytorycznym opinii, wskazań konserwatorskich oraz informacji w sprawach określonych w ustawie o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami oraz w przepisach odrębnych w terminie do 21 dni w co najmniej 70 % spraw	Ilość terminowo wydanych opinii, zaleceń, informacji w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii, zaleceń, informacji razy 100 %	min. 70%	półroczny	83%
			PR-03 Uzgadnianie projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i opiniowanie studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania w części dotyczącej ochrony zabytków i środowiska kulturowego	Zajęcie prawidłowego pod względem merytorycznym stanowiska w sprawie projektu studium zagospodarowania przestrzennego m. Poznania lub miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w terminach żądanych przez MPU i określonych w ustawie o planowaniu i z	Ilość terminowo wydanych opinii lub uzgodnień w stosunku do ilości wszystkich wydanych opinii lub uzgodnień dot. zagospodarowania przestrzennego razy 100 %	min. 70%	roczny	100%
			PR-04 Nadzorowanie prac prowadzonych przy obiektach zabytkowych	Objęcie nadzorem prac przy zabytkach prowadzonych na podstawie pozwoleń konserwatorskich	Ilość prowadzonych nadzorów w stosunku do ilości prac konserwatorskich prowadzonych na podstawie pozwoleń	90%	roczny	80%
			PR-05 Organizowanie i prowadzenie kontroli w zakresie ochrony zabytków	Kontrolowanie stanu zachowania i utrzymania zabytków przez podejmowanie czynności kontrolnych w przypadku co najmniej połowy zgłoszeń dotyczących niewłaściwego stanu zabytku	Ilość podjętych działań kontrolnych w stosunku do ilości zgłoszeń niewłaściwego stanu zabytku razy 100 %	min. 50%	roczny	60%
			PR-06 Egzekucja nakazów konserwatorskich	Objęcie nadzorem realizacji wszystkich wydanych nakazów konserwatorskich i postępowań egzekucyjnych	Ilość monitorowanych nakazów konserwatorskich w stosunku do ilości wydanych nakazów razy 100 %	100%	roczny	100%
			PR-07 Wpisywanie obiektów do rejestru zabytków	Współpraca z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków w sprawie wpisania do rejestru zabytków wszystkich wnioskowanych obiektów	Ilość przeprowadzonych postępowań w sprawie wpisu do rejestru zabytków w stosunku do ilości spraw przekazanych przez WKZ razy 100 %	100%	roczny	100%
			PR-08 Prowadzenie ewidencji zabytków	Objęcie ewidencją wszystkich zabytków m. Poznania przez wykonanie co najmniej 3 % kart ewidencyjnych zabytków w odniesieniu do szacunkowej liczby zabytków wymagających opracowania dokumentacji	Ilość kart ewidencyjnych wykonanych w danym roku w stosunku do szacunkowej ilości zabytków wymagających wykonania dokumentacji	3%	roczny	3%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
			PR-09 Gromadzenie dokumentacji zabytków	Przygotowanie zbiorów konserwatorskich do przechowania i udostępniania przez zewidencjonowanie i opracowanie przynajmniej 70 % materiałów dotyczących zabytków m. Poznania oraz ochrony zabytków pozyskanych do zbiorów MKZ	Ilość zewidencjonowanych i opracowanych materiałów w stosunku do pozyskanych materiałów dot. zabytków razy 100 %	min. 70%	roczny	80%
			PR-10 Udostępnianie dokumentacji zabytków	Umożliwienie korzystania ze zbiorów konserwatorskich we wszystkich przypadkach, kiedy obowiązek udostępnienia dokumentacji zabytku wynika z przepisów ustawowych - w terminie 14 dni od złożenia wniosku	Ilość terminowo rozpatrzonych wniosków o udostępnienie zbiorów MKZ na podstawie ustawy w stosunku do ilości ww. wniosków o razy 100 %	100%	roczny	100%
			PR-11 Finansowanie ochrony zabytków ze środków budżetu Miasta	Pełna obsługa budżetu Miasta w części dotyczącej realizacji wniosków związanych z ochroną zabytków	Zadania zaplanowane w uchwalonym budżecie w stosunku do zadań wykonanych razy 100 %	100%	roczny	100%
BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW								
1.	Ochrona interesów konsumentów	Zapewnienie profesjonalnej i kompleksowej obsługi prawnej konsumentów	Udzielanie pomocy prawnej		Procentowy udział spraw w których podjęto działania przed upływem dwóch tygodni w ogóle spraw analizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów	minimum 90%	kwartalnie	100,0%
			Edukacja konsumenta					
			Współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów					
			Analiza i ocena procesu					
BIURO NADZORU WŁAŚCIELSKIEGO								
1.	NW/PS-01 Nadzór właścicielski i restrukturyzacja	Sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad spółkami Miasta Poznania	NW/PS-01/PR-01 Obsługa Zgromadzeń Wspólników/Akcjonariuszy	Przygotowanie i przekazanie Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonariuszy najpóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem	Ilość materiałów na zgromadzenie przygotowanych i przekazanych Decernentowi naaapóźniej w terminie 1 dnia roboczego przed zgromadzeniem w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i przekazanych materiałów x 100%	100%	kwartalny	100,00%
			NW/PS-01/PR-02 Opiniowanie	Przygotowanie i przekazanie opinii w terminie 21 dni od zainicjowania podprocesu, jednak nie później niż na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonariuszy	Suma opinii przygotowanych i przekazanych w terminie 21 dni oraz opinii przygotowanych i przekazanych na trzy dni przed terminem przekazania Decernentowi materiałów na zgromadzenie wspólników/akcjonariuszy w stosunku do ilości wszystkich przygotowanych i	100%	kwartalny	86,67%
			NW/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie bieżących spraw	Zakończenie co najmniej 80% spraw w terminie 25 dni od daty zainicjowania podprocesu	Ilość spraw zakończonych w terminie do 25 dni w stosunku do ilości wszystkich zakończonych spraw x 100%	min. 80%	kwartalny	86,10%
BIURO PRAWNE								
1.	Świadczenie pomocy prawnej organom i Urzędowi Miasta Poznania	Ochrona prawna interesów Miasta Poznania i Urzędu Miasta Poznania	1. Udzielanie porad prawnych 2. Sporządzanie opinii prawnych 3. Opiniowanie projektów aktów prawnych 4. Zastępowanie przed sądami i urzędami 5. Analiza i ocena procesu	Przygotowanie opinii w ciągu 14 dni	Wartość procentowa wyrażona stosunkiem ilości opinii wydawanych w czasie przekraczającym 14 dni do ilości wszystkich opinii wydawanych w Biurze Prawnym. Przez opinie rozumie się udzielanie wszelkich wypowiedzi prawnych pisemnych i ustnych	50%	półroczny	b.d.
BIURO PROMOCJI MIASTA								
	Koordinacja promocji Miasta PM/PS-01	Zapewnienie skuteczności działań promocyjnych i efektywności wydatkowania środków na promocję Miasta		Terminowe przekazanie jednostkom informacji o podjętej przez KS decyzji w sprawie możliwości realizacji zgłoszonych planów działań promocyjnych	Termin liczony od dnia dokonania podziału zgłoszonych planów działań promocyjnych na te o charakterze wewnętrznym i zewnętrznym do dnia przekazania jednostkom decyzji KS o możliwości realizacji zgłoszonych planów wraz z ewentualnymi uwagami	2 miesiące	kwartalnie	100%
BIURO OBSŁUGI INWESTORÓW I PROMOCJI INWESTYCJI								
1.	Realizacja założeń strategii miasta – promocja inwestycji [PI/PS-01]	Podjęcie skutecznych działań marketingowych związanych z promocyjną inwestycyjną polityką miasta w zakresie zwiększenia inwestycji i nowych miejsc pracy w mieście, jako czynnika wspomagającego realizację założeń wyznaczonych przez strategię miasta		Przygotowanie materiałów promocyjnych i multimedialnych realizujących potrzeby miasta jak i spełniający oczekiwania (potrzeby) w tym zakresie potencjalnych inwestorów	1. obliczanie procentowego wskaźnika przydatności danego wydawnictwa na podstawie przeprowadzonej ankiety lub rozmowy (łącznie ilość ankiet ok. 3-5% nakładu całkowitego). Poszczególnym pytaniom przypisywane będą odpowiednie wagi (rang) znaczeniowe) - wskaź	min. 70%	półroczny	zmiana wskaźnika
				Przygotowanie stoisk promocyjnych na targach, jako skuteczny czynnik marketingowy, wzmacniających wizerunek miasta	2. obliczenie procentowego wskaźnika oceniającego za pomocą średniej ważonej poszczególne targi 2a. na podstawie ocen poszczególnych targów, przygotowywany będzie półrocznie wskaźnik całokształtu wyrażony w postaci średniej ważonej	min. 70%	półroczny	zmiana wskaźnika
				Prowadzenie skutecznych działań promocyjnych mających na celu ukazania miasta atrakcyjnego inwestycyjnie	Ilość przeprowadzonych spotkań, rozmów podczas targów, konferencji	min. 50	półroczny	zmiana wskaźnika
BIURO RADY MIASTA								
1.	RM/PS-01 Obsługa administracyjno-organizacyjna pracy Rady Miasta	Sprawną obsługą administracyjną i kancelaryjno-techniczną Rady Miasta i jej komisji oraz udzielanie radnym pomocy w wykonywaniu ich mandatu	RM/PS-01/PR-02 Obsługa organizacyjno-administracyjna sesji RMP	Terminowe rejestrowanie i przekazywanie projektów uchwał	Liczba projektów uchwał zarejestrowanych i przekazanych w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia do liczby wszystkich projektów uchwał x 100%	100%	półrocznie	100,00%
				Terminowe przygotowywanie protokołów i uchwał do podpisu	Liczba protokołów sesji przygotowanych w ciągu 28 dni do liczby wszystkich sporządzonych protokołów z sesji x 100%	100%	półrocznie	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
			RM/PS-01/PR-02 Obsługa organizacyjno-administracyjna komisji RMP	Terminowa organizacja i obsługa posiedzeń komisji Rady Miasta Poznania	Liczba protokołów komisji przygotowanych w ciągu 14 dni do liczby wszystkich sporządzonych protokołów z komisji x 100%	100%	półrocznie	97,00%
BIURO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH								
1.	Realizacja potrzeb jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania w zakresie zamówień publicznych PDS-03	Racjonalne wydatkowanie środków publicznych realizowane przez prawidłowe i terminowe przeprowadzenie postępowań przetargowych przy zachowaniu obowiązujących przepisów dotyczących zamówień publicznych.	Planowanie zamówień Urzędu Miasta Poznania	Terminowe przygotowanie niezbędnych dokumentów do uruchomienia postępowania zamówienie publiczne	Okres liczony od momentu wpływu do BZP pełnego kompletu dokumentów (druk BZP 01) do jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania do terminu ogłoszenie postępowania o zamówienie publiczne lub wysłania zaproszenia do wykonawców, który to termin poświadcza rozpoczęcie postępowania. (ilość postępowań zakończonych z przekroczeniem termin-maksymalnej wartości wskaźnika)	14 dni roboczych	półroczny	3,44 -(0)
			Przygotowanie postępowania o udzielenie zamówienia					
			Realizacja procedury o udzielenie zamówienia					
			konkurs	Prawidłowe przeprowadzenie postępowań o zamówienie publiczne przy przestrzeganiu obowiązujących zasad wynikających z Prawa zamówień publicznych	Wartość procentowa liczona jako suma wszystkich przeprowadzonych postępowań o zamówienie publiczne, które nie zostały unieważnione w związku z naruszeniem ustawy Prawo zamówień publicznych, lub co do których nie wniesiono odwołań rozpoznanego na korzyść odwołującego, wyrokiem KIO w stosunku do wszystkich prowadzonych postępowań o zamówienie publiczne z wyłączeniem wszystkich tych postępowań w których wniesiono odwołanie, które dotyczyło: (1) zakresu wymienionego w paragraf 3 ust. 3 zarządzenia nr 3/2010/K PMP z dn. 18.02.2010r. w sprawie realizacji zadań dotyczących przeprowadzenia zamówień przez UMP oraz (2) zakresu co do którego BZP złożyło pisemnie odmienne stanowisko od jednostki zlecającej uruchomienie postępowania, wskazując przy tym niebezpieczeństwo wniesienia odwołania w zakresie objętym przygotowaniem postępowania.	90%	półroczny	100,00%
			Protesty, odwołania, skargi					
Sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych								
GABINET PREZYDENTA								
1.		Dążenie do zapewnienia fachowej, efektywnej i zgodnej z protokołem dyplomatycznym obsługi organizacyjnej Prezydenta i Zastępców Prezydenta w kontaktach krajowych i zagranicznych.			Procent koniecznych czynności określonych w planie wykonanych na trzy dni przed wyznaczonym terminem.	90%	Półrocznie	100%
MIEJSKI ZESPÓŁ DS. ORZĘKANIA O NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI								
1.	Wydanie orzeczenia i legitymacji dokumentującej niepełnosprawność MZON/PS - 01	Utrzymanie terminowości przygotowanych dokumentów niezbędnych do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Wydanie orzeczenia o niepełnosprawności MZON/PS - 01/PR-01	Utrzymywanie terminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	Średni czas przygotowywanych dokumentów do wydania orzeczenia niepełnosprawności, stopniu niepełnosprawności i wskazaniach do ulg i uprawnień	60% dokumentacji do 12 dni	kwartalnie	92,41%
			Wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności MZON/PS - 01/PR-02		Średni czas przygotowywanych dokumentów do wydania orzeczenia niepełnosprawności, stopniu niepełnosprawności i wskazaniach do ulg i uprawnień	40% dokumentacji powyżej 12 dni	kwartalnie	7,59%
			Wydanie orzeczenia o wskazaniach do ulg i uprawnień MZON/PS - 01/PR-03					
			Wydanie orzeczenia o wskazaniach do ulg i uprawnień MZON/PS - 01/PR-04	Utrzymywanie terminowości przygotowywanej dokumentacji niezbędnej do wydania legitymacji o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności	średni czas wydania legitymacji	maksymalnie do 2 dni (I kwartał - 3 dni)	kwartalnie	---
		Utrzymanie terminu przy opracowywaniu dokumentacji niezbędnej do wydania legitymacji dokumentującej niepełnosprawność						
URZĄD STANU CYWILNEGO								
	Proces Obsługi Ludności	Celem procesu jest utrzymanie skuteczności i terminowości realizowanych zadań poprzez ciągłą analizę i ocenę potrzeb oraz wymagań klientów przy jednoczesnym zapobieganiu możliwościom wystąpienia zagrożeń podczas procesu obsługi.	Rejestracja urodzeń - PS - 01/PR - 01	Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu urodzenia. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości pracy w zakresie realizacji urodzeń). Sposób wyliczenia: czasochłonność: ilość aktów oraz wydanych odpisów na 1 etat / ilość etatów/ ilość dni roboczych w ciągu półrocza (22x6) / ilość godzin pracy w ciągu	maks. 20 minut, maks. 0,3%	półroczny	b.d.
			Wydawanie zaświadczeń - PS - 01/PR - 02	Cel ogólny: Sporządzenie i wydanie zaświadczenia. Cel pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta.	Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 5 dni)	maks. 5 dni	półroczny	100%
			Rejestracja małżeństw - PS - 01/PR - 03	Cel ogólny: Rejestracja związku małżeńskiego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas załatwiania spraw (Maksimum 30 minut). Stosunek procentowy decyzji prostujących akty małżeństw do sporządzanych aktów małżeństw (Maksimum 0,6%)	maks. 30 minut, maks. 0,6%	półroczny	b.d.
			Organizacja jubileuszy - PS - 01/PR - 04	Cel główny i pośredni: Terminowa organizacja jubileuszy pożycia małżeńskiego.	Zorganizowanie minimum 10 uroczystości w ciągu roku kalendarzowego		roczny	osiągnięty

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
1.			Rejestracja zgonów - PS - 01/PR - 05	Cel główny: Sporządzenie aktu i wydanie odpisów aktu zgonu. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości obsługi klienta w zakresie sporządzania aktów zgonu). Czasochłonność liczona: ilość aktów i odpisów na 1 etat/ilość dni (6 x 22)/ ilość godzin dziennie - (Maksimum 15 minut) - wskaźnik mierzony poza SZ.	max. 15 dni, max. 03%	półroczny	b.d.
			Wydawanie odpisów - PS - 01/PR - 06	Cel główny: Sporządzenie i wydanie odpisu aktu stanu cywilnego. Cele pośrednie: Utrzymanie czasu obsługi klienta oraz zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów.	Średni czas obsługi klienta (świadczenie gotowości pracy w zakresie przygotowywania odpisów) - Maksimum 4 dni.	Monitorowanie wskaźnika w oparciu o MODUŁ WNIOSKI, system kolejkowy oraz ewidencję błędnie sporządzonych odpisów	półroczny	100%
			Odpisy elektroniczne - PS-01/PR-06A	Od 2 stycznia 2007 r.	W tej chwili brak wskaźnika do tego podprocesu (kształtuje się podobnie jak w przypadku wydawania odpisów - ww podproces)			
			Nanoszenie zmian - PS - 01/PR - 07	Cel główny i pośredni: Terminowe naniesienie zmian wraz z zawiadomieniem innych instytucji o zmianach.	Średni czas potrzebny do naniesienia zmian w aktach stanu cywilnego wraz z zawiadomieniem organów ewidencji ludności oraz innych USC (Maksimum 10 dni)	max. 10 dni	półroczny	100%
			Wydawanie decyzji - PS - 01/PR - 08	Cel główny: Wydanie decyzji administracyjnej. Cele pośredni: Utrzymanie czasu obsługi klienta, zapobieganie możliwościom odwołań od podjętych decyzji.	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	100%
			Zmiana imion i nazwisk - PS/01/PR-09	Cel główny: Terminowe wydanie decyzji administracyjnej	Czas obsługi klienta (do 14 dni w 80% spraw)	80%	półroczny	100%
WYDZIAŁ BUDŻETU I ANALIZ								
1.	PDS-02 Budżet	Dokonywanie planowania budżetu (z możliwością modyfikacji w ciągu roku przy jak najlepszym uzasadnieniu zmian) w okresie krótko i długoterminowym (planowanie wieloletnie - pięcioletnie -przy uwzględnieniu przepisów prawa oraz wskaźników krajowych i loka	PDS-02/PR-01 Opracowanie i zatwierdzenie projektu uchwały budżetowej	Dążenie do opracowania projektu budżetu jako dokumentu, który oprócz informacji wymaganych przepisami prawa zawiera objaśnienia, które służą do zrozumienia źródeł dochodów i kierunków wydatkowania środków oraz zadań realizow. przez mjo	Utrzymanie terminowości opracowania budżetu oraz zapobieganie możliwościom wydłużania terminu jed.org. do 15.11- optymalnie	do 15.11- optymalnie	roczny	osiągnięty
			PDS-02/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie projektu zmian w budżecie i budżetu					
			PDS-02/PR-03 Planowanie wieloletnie					
			PDS-02/PR-04 Opracowanie i zatwierdzenie opisowej informacji z wykonania budżetu za pierwsze półrocze oraz sprawozdania z wykonania budżetu za rok	Dążenie do przekazania pełnej i wyczerpującej informacji o wykorzystaniu środków publicznych związanych z realizacją podstawowych zadań Miasta.	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta) Od 30.06.2011r. Zmiana wskaźnika-termin opracowania sprawozdania rocznego -31 marca	Utrzymanie terminowości-31.08(informacja półroczna) oraz 20.03 (sprawozdanie roczne). Kompletność- (zakres wynikający z uregulowań ustawowych i Uchwały Rady Miasta)	półroczny	osiągnięty
2.	BA-PS-01Opracowanie sprawozdań z realizowanego budżetu	Dokonywanie opracowania sprawozdań i informacji z realizowanego budżetu	BA/PS-01/PR-01 Sporządzenie informacji o wykonaniu wydatków majątkowych oraz ważniejszych remontów i przebiegu ich realizacji	Dążenie do przekazania wyczerpujących informacji w zakresie zaangażowania finansowego i rzeczowego wydatków majątkowych w przeciągu roku kalendarzowego, pozwalających na podjęcie ewentualnych decyzji operacyjnych	Utrzymanie terminowości -15 każdego miesiąca (z wyjątkiem stycznia, lutego, marca i grudnia oraz za I półrocze i za rok) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Informacja półroczna - 31.08, Sprawozdanie roczne - 31.03	kwartalnie	osiągnięty
			BA/PS-01/PR-02 Opracowanie i zatwierdzenie sprawozdania z dokonanych umorzeń oraz udzielenia innych ulg w spłacie należności pieniężnych	Dążenie do przekazania wyczerpujących i zgodnych z przepisami prawnymi informacji o dokonanych umorzeniach i udzielonych ulgach w spłatach należności pieniężnych	Utrzymanie terminowości -20.08 (sprawozdanie półroczne) oraz 20.02 (sprawozdanie roczne) Kompletność-(zakres wynikający z zarządzenia Prezydenta)	DATA - Sprawozdanie półroczne - 20.08 oraz Sprawozdanie roczne - 20.02	półrocznie	osiągnięty
			WYDZIAŁ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ					
1.	Obsługa ewidencji działalności gospodarczej (DG/PS-01)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Wpis do edg (DG/PS-01/PR-01)	Dokonywanie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 2% błędnie wydrukowanych zaświadczeń o wpisie do edg	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o wpisie do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o wpisie do edg) x 100%	2%	kwartalnie	0,97%
			Zmiana wpisu w edg (DG/PS-01/PR-02)	Dokonywanie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń o zmianie wpisu w edg	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o wpisie do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o wpisie do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,29%
			Wykreślenie wpisu z edg (DG/PS-01/PR-03)	Dokonywanie procesu obsługi ewidencji działalności gospodarczej poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych decyzji o wykreśleniu wpisu w edg	(ilość nieprawidłowo wydanych decyzji o wpisie do edg/ ilość wszystkich wydanych decyzji o wpisie do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%
			Wydawanie duplikatów zaświadczeń i decyzji (DG/PS-01/PR-04)	Dokonywanie procesu poprzez nieprzekraczanie 7-dniowego terminu wystawiania duplikatów zaświadczeń i decyzji (przyjęta wartość wskaźnika 1%)	ilość wystawionych duplikatów w terminie powyżej 7 dni / ilość ogółem wystawionych duplikatów	1%	kwartalnie	0,00%
			Potwierdzanie aktualności wpisów w edg (DG/PS-01/PR-05)	Dokonywanie procesu poprzez nieprzekraczanie 0,1% uzasadnionych skarg i reklamacji	(ilość uzasadnionych reklamacji i skarg / ogółem załatwionych spraw) x100%	0,1%	kwartalnie	0,00%
			Udzielanie informacji o osobach wpisanych do edg (DG/PS-01/PR-06)	Dokonywanie procesu obsługi udzielania informacji o osobach wpisanych do edg poprzez nieprzekraczanie 1 % błędnie wydrukowanych zaświadczeń	(ilość nieprawidłowo wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg / ilość wszystkich wydanych zaświadczeń o osobach wpisanych do edg) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%
			Obsługa licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02)					
	Terminowość rozpatrywania wniosków i wdrażania działań korygujących i zapobiegawczych	Udzielenie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-01)	Terminowość rozpatrywania wniosków	(ilość terminowo rozpatrzonych wniosków / ilość wszystkich rozpatrzonych wniosków) x 100%	Maksimum 14 dni	kwartalnie	100	
		Zmiana licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-02)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100	
		Cofnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-03)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100	
		Wygaśnięcie licencji na krajowy transport drogowy (DG/PS-02/PR-04)			Maksimum 14 dni	kwartalnie	100	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
4.	Obsługa zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03)	Systematyczne zmniejszanie liczby błędnie wydrukowywanych zaświadczeń i decyzji oraz terminowe wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych	Przyjęcie oświadczenia o wartości sprzedaży alkoholu w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-01)	Nieprzekraczanie 1% błędnie naliczonych, na podstawie przyjętych oświadczeń, opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich naliczonych opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	Przeprowadzanie comiesięcznych kontroli modułu finansowego programu służącego do obsługi zezwoleń alkoholowych	0,00%
			Udzielanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-02)	Nieprzekroczenie 1 % błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	1%	kwartalnie	0,00%
			Cofnięcie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-03)	Nieprzekroczenie 20 % błędnie sporządzonych decyzji o cofnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	20%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia w przypadkach wskazanych w ustawie(DG/PS-03/PR-04)	Nieprzekraczanie 5 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych.	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Wygaśnięcie zezwolenia na wniosek przedsiębiorcy (DG/PS-03/PR-05)	Nieprzekraczanie 3 % błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	(ilość błędnie sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych / ilość wszystkich sporządzonych decyzji o wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych) x 100%	3%	kwartalnie	0,00%
			Postępowanie egzekucyjne w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży napojów alkoholowych w roku poprzednim (DG/PS-03/PR-06)	Nieprzekroczenie 5% błędnie sporządz. postanowień o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wykonania obowiązku złożenia oświadc. o wart. sprzedaży alkoholu w roku poprz. oraz tytułów wykonawczych dot. wykonania obowiązku złożenia oświadc. o wart. sprzedaży alkoholu e roku poprzednim	błędnie sporządzone postanow. o nałożeniu grzywny w celu przymuszenia do wyk. obow. oraz tytuły wykonawcze dot. wyk. obow. złożenia ośw. o wart. sprzedaży alkoh. w roku poprz. (0) / wszystkie postanowienia ... (0) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności pieniężnej z tytułu korzystania z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych nie uiszczonej pomimo otrzymanego przez przedsiębiorcę upomnienia lub z tytułu niedokonania obowiązku złożenia oświadczenia o wartości sprzedaży	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych tytułów wykonawczych dotyczących należności pieniężnych	błędnie sporządzone tytuły wykonawcze dot. należności pieniężnych (0) / wszystkie sporządzone tytuły wykonawcze dotyczące należności pieniężnych () x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
			Egzekucja administracyjna należności z tytułu zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (DG/PS-03/PR-08)	nieprzekroczenie 5% błędnie sporządzonych upomnień dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	błędnie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (0) / wszystkie sporządzone upomnienia dot. zaległej opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych (32) x 100%	5%	kwartalnie	0,00%
WYDZIAŁ FINANSOWY								
1.	Prowadzenie obsługi finansowo - księgowej Urzędu	1. Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków Urzędu.			1. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej.	1. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% / optymalny wskaźnik > 80%	Kwartalnie	100,00%
		2. Terminowe i zgodne z przepisami prawa sporządzanie zbiorczych deklaracji VAT dla Urzędu oraz przekazywanie ich do właściwego Urzędu Skarbowego.	Obsługa finansowo - księgowa w zakresie wydatków		2. Terminowe sporządzanie oraz przekazywanie zgodnie z przepisami prawa deklaracji VAT.	2. Optymalnie do 25 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni / maksymalnie 100%	Kwartalnie	100,00%
			Obsługa finansowo - księgowa w zakresie dochodów					
			Prowadzenie ewidencji księgowej środków trwałych oraz wartości niematerialnych					
			Prowadzenie ewidencji sum depozytowych					
			Rozliczanie inwentaryzacji majątku Urzędu					
			Sporządzanie zbiorczej deklaracji VAT					
			Dystrybucja znaków opłaty skarbowej					
Sprawozdawczość								
Prowadzenie rejestru faktur i not księgowych dotyczących sprzedaży w Urzędzie								
2.	Prowadzenie rachunkowości budżetu miasta i sporządzanie sprawozdań finansowych	1. Zapewnienie finansowania jednostek organizacyjnych Miasta zgodnie z planem budżetowym.			1. Terminowe zgodnie z zapotrzebowaniami przekazywanie środków budżetowych jednostkom organizacyjnym Miasta.	1. Ilość zapotrzebowań (z oznaczonym terminem realizacji) zrealizowana w terminie / ilość zapotrzebowań z oznaczonym terminem realizacji x 100% optymalny wskaźnik 95 %	Półroczny	99,91%
		2. Wypełnianie obowiązków informacyjnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego przepisami prawa.	Przekazywanie środków budżetowych		2. Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa.	2. Liczba sprawozdań sporządzanych terminowo / liczba sprawozdań ogółem x 100% optymalny wskaźnik 80 %	Kwartalny	100,00%
	Realizacja dochodów budżetowych							
	Realizacja wydatków budżetowych							
	Sprawozdawczość							
	Zarządzanie finansowe							
	Obsługa finansowo - księgowa funduszy celowych							
	Rejestracja umów							
Prowadzenie Biura Rzeczy Znalezionej								

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
3.	Ustalanie i pobór podatków i opłat	1. Celem procesu jest terminowe przygotowanie planu dochodów budżetu Miasta z tytułu podatków i opłat realizowanych przez Oddziały.			1. Termin wyznaczony przez Dyrektora Wydziału.	1.Optymalnie do 31.10. każdego roku (maksymalnie 100%).	Rocznie	21.10.2011
		2. Celem procesu jest wykonanie zaplanowanych przez Oddziały dochodów z tytułu podatków i opłat.	Planowanie dochodów		2. Procent zaplanowanych przez Oddziały dochodów.	> 95%.	Kwartalnie	96,20%
		Realizacja dochodów						
		Wnioski o ulgi						
		Środki zaskarżenia						
		Wnioski o opinię w sprawie udzielenia ulgi w podatkach stanowiących dochody gmin, a pobieranych przez Urzędy Skarbowe						
		Wydawanie zaświadczeń						
		Udzielanie informacji						
		Rozliczanie inkasentów						
		Druki ścisłego zarachowania						
		Ewidencja opłaty skarbowej						
		Kontrola podatkowa						
		Sprawozdawczość						
		Wystawianie tytułów wykonawczych						
Realizacja tytułów wykonawczych								
WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ								
1.	GKM/PS-01	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie infrastruktury technicznej miasta	PR-01	Poprawa infrastruktury Miasta poprzez realizację inwestycji z udziałem ludności	stopień wykorzystania przyznaných środków	70%	rocznie	79,89%
2.	GKM/PS-02	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie transportu i komunikacji zbiorowej w mieście	PR-01	Monitorowanie prawidłowej realizacji zadań drogowych	ilość zbadanych sprawozdań - ilość nie zbadanych sprawozdań / ilość zbadanych sprawozdań * 100%	90%	półrocznie	100%
3.	GKM/PS-03	Zapewnienie koordynacji działań zainteresowanych stron, w zakresie usług i zadań komunalnych miasta	PR-01	Terminowość prowadzonego postępowania	ilość wniosków załatwionych w terminie - ilość wniosków nie załatwionych w terminie / ilość wniosków załatwionych w terminie * 100%	100%	półrocznie	100%
			PR-02	Zapewnienie warunków do przeprowadzenia akcji deratyzacyjnej	Przeprowadzenie akcji deratyzacyjnej zgodnie z planem i przyjętymi założeniami	realizacja (tak)	rocznie	tak
WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI								
1.	(W trakcie doskonalenia) GMM/PS-01 Obsługa rachunkowa	Obsługa rachunkowa działalności Wydziału	GMM/PS-01/01 Przyjmowanie środków trwałych i przekazywanie ich do ewidencji właściwych jednostek	Zapewnienie właściwego nadzoru nad majątkiem miasta	Suma zgłoszowanych dowodów PT i innych dokumentów o podobnym charakterze w stosunku do ilości zgłoszowanych dowodów OT * 100%	100%	kwartalny	w przebudowie
			GMM/PS-01/02 Obsługa rachunkowa Wydziału	Dążenie do jak najefektywniejszej obsługi rachunkowej, poprzez skrócenie terminu zgłaszania operacji gospodarczych do 14 dni	Ilość zgłoszowanych operacji gospodarczych w terminie 14 dni w stosunku do ilości wszystkich operacji gospodarczych zawartych przez Wydział i Biuro Nadzoru Właścicielskiego * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-01/03 Rejestracja umów	Sprawa i terminowa rejestracja umów	Ilość zarejestrowanych umów w terminie 2 dni w stosunku do ilości wszystkich zarejestrowanych umów * 100%	100%	kwartalny	w przebudowie
			GMM/PS-01/04 Opracowanie planu, założeń budżetowych i harmonogramu	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego obsługi rachunkowej	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
2.	(W trakcie doskonalenia) GMM/PS-02 Nadzór właścicielski nad mieniem Skarbu Państwa	Gospodarowanie mieniem Skarbu Państwa	GMM/PS-02/01 Przejmowanie nieruchomości zabudowanych	Gospodarowanie -zgodnie z zasadami prawidłowej gospodarki nieruchomościami stanowiącymi zasób nieruchomości Skarbu Państwa	ilość zawartych umów w stosunku do ilości przejętych do zasobu nieruchomości * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-02/02 Przekazywanie nieruchomości z zasobu Skarbu Państwa	Zgodne z prawem przekazywanie nieruchomości z zasobu	Ilość nieruchomości przekazanych z zasobu w stosunku do nieruchomości które podlegają przekazaniu i które zgodnie z ustawą mogą zostać przekazane * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-02/03 Zabezpieczanie interesów Skarbu Państwa	Zabezpieczenie interesów Skarbu Państwa	Ilość pozytywnie zweryfikowanych w zakresie podmiotowym i przedmiotowym spraw w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	100%	kwartalny	w przebudowie
3.	(W trakcie doskonalenia) GMM/PS-03 Ewidencjonowanie mienia komunalnego	Prowadzenie ewidencji mienia komunalnego	GMM/PS-03/01 Przekazywanie mienia do ewidencji księgowej	Usprawnienie procesu przejmowania mienia Miasta Poznania i przekazywania go do konkretnej miejskiej jednostki organizacyjnej	Ilość spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od momentu opracowania kompletnej dokumentacji w stosunku do ilości wszystkich spraw *100%	min. 80%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-03/02 Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego	Przygotowanie informacji o stanie mienia komunalnego według ustalonego harmonogramu	Utrzymanie terminowości opracowania informacji o stanie mienia komunalnego - przedłożenie projektu do akceptacji Prezydenta	do 31 października	roczny	w przebudowie
4.	(W trakcie doskonalenia) GMM/PS-04 Zagospodarowanie mienia komunalnego	Dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	GMM/PS-04/01 Zagospodarowanie mienia komunalnego	dążenie do jak najszybszego zagospodarowania mienia	ilość spraw zakończonych w terminie do 30 dni w stosunku do ilości spraw * 100%	min 60%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-04/02 Przekazywanie mienia komunalnego do korzystania Osiedlom	Przyspieszenie procesu przekazywania nieruchomości komunalnych Osiedlom do korzystania	Liczba spraw zakończonych podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego w ciągu 14 dni od przekazania do tut. Wydziału zarządzenia Prezydenta o przekazaniu mienia do korzystania w stosunku do wszelkich spraw zakończonych podpisaniem przez Prezydenta zarządzeń	90%	roczny	w przebudowie
			GMM/PS-04/03 Nabywanie mienia przez Miasto na wniosek	Zwiększenie komunalnego zasobu nieruchomości w wyniku nieodpłatnego nabycia mienia Skarbu Państwa.	Wnioski zakończone wydaniem przez Wojewodę decyzji o nieodpłatnym nabyciu mienia przez Miasto Poznań w stosunku do wszystkich wniosków komunalizacyjnych	80%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-04/04 Zgody właścicielskie na usuwanie zieleni	Zminimalizowanie czasu przygotowania zgody właścicielskiej lub jej odmowy na usunięcie zieleni	Ilość spraw rozpatrzonych poniżej 21 dni w stosunku do wszystkich spraw tej kategorii wpływających do Wydziału	min. 75%	półroczny	w przebudowie
			5.	(W trakcie doskonalenia) GMM/PS-05 Obsługa prawna	Prowadzenie obsługi prawnej Wydziału GMM	GMM/PS-05/PR-01 Reprezentowanie Prezydenta Miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych i odszkodowawczych	Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach zwrotnych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań
Ochrona interesu miasta Poznania w postępowaniach odszkodowawczych	Ilość spraw, które zakończyły się dla Miasta Poznania rozstrzygnięciem organu administracji albo sądu administracyjnego w stosunku do ogółu zakończonych postępowań	min. 50%					półroczny	w przebudowie

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
			GMM/PS-05/PR-02 Wydanie opinii prawnych na potrzeby WGMM	Rozstrzygnięcie bieżących zagadnień prawnych zleconych przez WGMM	Ilość opinii prawnych wydanych w terminie 7 dni w stosunku do ogólnej ilości zleconych opinii	min.70%	półroczny	w przebudowie
6.	(W trakcie doskonalenia) GMM/PS-06 Pozostała działalność Wydziału	Wspomaganie bieżącej działalności Wydziału	GMM/PS-06/01 Opracowywanie planów pracy i sprawozdań z działalności Wydziału	Terminowe sporządzenie opracowania dotyczącego działalności Wydziału	Ilość opracowań wykonanych w wyznaczonym terminie w stosunku do ilości wykonanych opracowań ogółem * 100%	100%	półroczny	w przebudowie
			GMM/PS-06/02 Rozpatrywanie pozostałych spraw	Skrócenie terminu zakończenia sprawy do 21 dni w co najmniej 60% prowadzonych spraw	Ilość spraw zakończonych w terminie do 21 dni w stosunku do ilości wszystkich spraw * 100%	min 60%	kwartalny	w przebudowie
7.	GN/PS-07 Działania na rzecz poprawy porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	Zapewnienie porządku na nieruchomościach Miasta Poznania	GN/PS-07/PR-01 Porządkowanie nieruchomości Miasta Poznania	Zapewnienie czystości na nieruchomościach Miasta Poznania w zakresie działania Wydziału	Ilość zrealizowanych zgłoszeń/intervencji do ilości otrzymanych zgłoszeń/intervencji X 100%	min 90%	rocznie	100%
			GN/PS-07/PR-02 Przejmowanie porzuconych pojazdów na własność Miasta Poznania	Przejmowanie i zagospodarowanie przejętych na własność Miasta Poznania pojazdów	Ilość zagospodarowanych pojazdów do ilości pojazdów przejętych na rzecz Miasta Poznania x 100%	min 90%	rocznie	100%
WYDZIAŁ INFORMATYKI								
1.	Obsługa nowej funkcjonalności systemu	systematyczne skracanie czasu potrzebnego na zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu oraz systematyczne zwiększanie liczby nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym czasie	Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu przez użytkownika	co najmniej 80% zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność systemu obsłużonych w czasie krótszym niż 60 dni	(liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność obsłużonych w ciągu 60 dni / liczba zgłoszonych zapotrzebowań na nową funkcjonalność) * 100%	>=80%	kwartalnie	85,71%
			Zgłoszenie zapotrzebowania na nową funkcjonalność systemu Wykonawcy					
			Obsługa instalacji nowej funkcjonalności	co najmniej 80% nowych funkcjonalności systemu zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	(liczba nowych funkcjonalności zrealizowanych w zadeklarowanym terminie spośród tych, których termin realizacji przypadł w danym kwartale / liczba nowych funkcjonalności, które powinny być zrealizowane w danym kwartale) * 100%	>=80%	kwartalnie	89%
			Realizacja nowej funkcjonalności systemu siłami własnymi					
2.	Obsługa zgłoszonych błędów w oprogramowaniu i ich napraw	systematyczne zwiększanie liczby poprawionych błędów w wyznaczonym terminie oraz utrzymanie liczby reklamowanych usunień błędów na poziomie poniżej 5%	Zgłoszenie błędów w oprogramowaniu	co najmniej 80% poprawionych w wyznaczonym terminie błędów	(liczba błędów poprawionych w wyznaczonym terminie spośród tych błędów, których termin poprawienia przypadł w czasie dokonywania pomiaru / liczba wszystkich błędów, których termin poprawienia przypadł w czasie dokonywania pomiaru) * 100%, gdzie czas do	>=80%	kwartalnie	70,00%
			Instalacja i ocena nowego oprogramowania					
3.	Realizacja zgłoszeń informatycznych dotyczących funkcjonowania zasobów systemu informatycznego UMP	optymalizacja realizacji zgłoszeń informatycznych pod kątem skrócenia czasu ich realizacji oraz maksymalizacji stopnia zaspokojenia potrzeb jednostki zgłaszającej	Przyjęcie zgłoszenia	skuteczność realizacji zgłoszeń na poziomie powyżej 95 %	(liczba zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczba zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%	>=95%	miesięcznie	99,81%
			Realizacja zgłoszenia	średni czas realizacji zgłoszenia poniżej 1.5 dnia	(suma czasu realizacji zgłoszeń zrealizowanych w monitorowanym okresie / liczby zrealizowanych zgłoszeń ogółem w monitorowanym okresie) * 100%			
WYDZIAŁ KOMUNIKACJI								
1	Km PS-01 Wydawanie zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych.	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na przeprowadzenie badań technicznych pojazdów a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-01 Przyjęcie i analiza dokumentów złożonych w celu wydania zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przeprowadzenie kontroli spełnienia wymagań wg instrukcji Sporządzenie protokołu z wnioskami pokontrolnymi.	90% wydanych zezwoleń na przeprowadzanie badań technicznych w 3dni.	(ilość wydanych zezwoleń w terminie 3 dni x 100) /Ilość wydanych zezwoleń ogółem	90%	kwartalnie	100%
			PR-02 Wydanie zezwolenia na przeprowadzania badań technicznych pojazdów. Przygotowanie decyzji odmownej wydania zezwolenia na przeprowadzanie badań technicznych.	Sporządzenie 90% zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni od zakończenia kontroli obiektów, wyposażenia, kadry pracowników oraz dokumentacji	(Ilość sporządzonych zleceń w 2 dni x 100) / (Ilość sporządzonych zleceń ogółem)			
2	NR Km PS - 2 Rejestracja pojazdów	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie dowodu rejestracyjnego i tablic rejestracyjnych.	PR-1 Przekazanie informacji	Zredukowanie do poziomu 0,5% zgłaszanych reklamacji na wydane dokumenty	ilość reklamowanych druków dowodów rej. x 100 / Ilość wydanych dowodów rej. ogółem	1%	kwartalnie	0,005%
			PR-2 Rejestracja pojazdu					
			PR-3 Przerejestrowanie pojazdu					
			PR-4 Wyrejestrowanie pojazdu					
3	NR Km PS - 3 Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie uprawnień do kierowania pojazdami a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR-03 weryfikacja dokumentu w ewidencji po wykonaniu w PWPW	Redukcja do 1% błędów wykrytych w dokumentach przekazywanych do PWPW	ilość reklamowanych druków praw jazdy x 100 / Ilość wydanych praw jazdy ogółem	1%	kwartalnie	-0.55
4	NR Km/PS - 04.Zatrzymywanie i cofanie uprawnień do kierowania pojazdami	Celem ogólnym procesu jest sprawne, terminowe i zgodne z przepisami wydanie decyzji o zatrzymaniu, cofnięciu lub przywróceniu uprawnień do kierowania pojazdami	PR-01 Zatrzymanie uprawnień z wydaniem skierowania, Cofnięcie uprawnień z wydaniem skierowania	wydanie w 98% decyzji o cofnięciu uprawnień ze względu na niezgłoszenie się zainteresowanego w wyznaczonym terminie na egzamin kontrolny w ciągu 2 tygodni po upływie terminu	Ilość wydanych decyzji w terminie 2 tygodni x 100 / Ilość wydanych skierowań	98%	kwartalnie	100%
5	Nr Km/PS-05 Ewidencja pojazdów	Poprawienie jakości obsługi	PR-01 Potwierdzanie danych pojazdu	Ograniczenie ilości błędów do 2,5%	stosunek ilości błędnych potwierdzeń do całkowitej ilości potwierdzeń	max. 2,5%	kwartalnie	0,33%
			PR-02 Zgłaszanie sprzedaży pojazdu	Zmniejszenie ilości błędów poniżej 2,5 %	stosunek ilości błędnie przyjętych zgłoszeń do całkowitej liczby	max. 2,5%	kwartalnie	0,25%
6	NR Km/PS-06 Wydawanie zezwoleń na prowadzenie szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców.	Celem ogólnym procesu jest sprawne i zgodne z przepisami prawnymi wydanie zezwoleń na szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców a w przypadku nie spełniania wymogów decyzji negatywnych.	PR 1 Wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru OSK	90% wydanych zezwoleń na prowadzenie szkolenia kandydatów na kierowców i kierowców w 3 dni	Ilość wydanych zezwoleń w terminie 3 dni x 100 Ilość wydanych zezwoleń ogółem	90%	kwartalnie	100%
			PR 2 Kontrola w OSK i sporządzenie protokołu oraz wniosków	Sporządzenie 90% zaleceń pokontrolnych lub wszczęć postępowań administracyjnych w terminie 2 dni od zakończenia kontroli obiektów, wyposażenia, kadry pracowników oraz dokumentacji	Ilość przeprowadzonych kontroli w 2 dni x 100 Ilość przeprowadzonych kontroli ogółem	90%	kwartalnie	94%
WYDZIAŁ KULTURY I SZTUKI								

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
1.	Wspieranie i promocja oferty kulturalnej Miasta Poznania	Podnoszenie jakości oferty kulturalnej Miasta Poznania.	Udzielanie zezwoleń na przeprow. artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej	Dążenie do skrócenia terminu wydania decyzji w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie artystycznej lub rozrywkowej imprezy masowej.	Decyzje wydane w czasie krótszym niż 7 dni	80%	6 miesięcy	96,00%
			Przyjmowanie zawiadomienia o imprezie artystycznej lub rozrywkowej	Dążenie do skrócenia terminu przyjęcia zawiadomienia o imprezie artystycznej lub rozrywkowej.	Zawiadomienia przyjęte w czasie krótszym niż 14 dni	85%	6 miesięcy	98,00%
			Prowadzenie Sekretariatu Kapituły Nagrody Naukowej i Artystycznej	Ograniczenie pomyłek i przeoczeń w analizie formalnej przedłożonych wniosków	Procent zwróconych przez Przewodniczącego Kapituły wniosków do ponownej weryfikacji	30%	1 raz w roku	0,00%
2.	Nadzorowanie zadań realizowanych przez podległe jednostki organizacyjne	Podnoszenie jakości i terminowości zadań realizowanych przez miejskie instytucje kulturalne i placówki oświatowe.	Realizacja kwartalnych zadań premiowych przez dyrektorów miejskich instytucji kultury	Skrócenie czasu przygotowywania projektu zadań premiowych.	W ciągu 4 miesięcy	80%	raz na kwartał	80,00%
			Badanie bieżącej działalności podległych instytucji kultury	Poprawa orientacji w aktualnych działaniach podległych instytucji kultury	Liczba badań udokumentowanych w stosunku do przeprowadzonych.	80%	raz na 3 miesiące	70,00%
			Kontrola podległych instytucji kultury	Przeprowadzenie kontroli terminowo i zgodnie z procedurą.	Stożek przeprowadzenia kon-troli na tydzień przed terminem	80%	Raz na pół roku	90,00%
			Przyznawanie nagrody rocznej dyrektorom podległych instytucji kultury	Opracowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury	Przygotowanie wniosku o nagrodę roczną dla dyrektorów podległych instytucji kultury w terminie do 10 września br.	80%	raz na rok	90,00%
3.	Realizacja budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja wykorzystania środków budżetowych oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec jednostek merytorycznie podległych Wydziałowi	Planowanie budżetu w zakresie kultury i sztuki	Doskonalenie procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent projektów i planów cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych	25%	raz na rok	5,00%
			Zmiany budżetu w zakresie kultury i sztuki	Racjonalizacja procesu planowania budżetu zadaniowego w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków cofniętych przez Wydział Budżetu i Analiz do ogólnej liczby złożonych w WBiA	15%	raz na kwartał	0,00%
			Sprawozdanie z realizacji budżetu w zakresie kultury i sztuki	Dążenie do precyzyjnego przygotowania informacji o stopniu realizacji zadań budżetowych w zakresie kultury i sztuki	Procent złożonych wyjaśnień udzielonych WBiA dotyczących danych zawartych w sprawozdaniach do ogólnej liczby sprawozdań	30%	raz na pół roku	30,00%
			Przekazywanie środków	Dążenie do terminowego przekazania środków zabezpieczających realizację zadań w zakresie kultury i sztuki	Procent wniosków o uruchomienie środków przekazanych w ustalonych terminach do ogółu wniosków złożonych w Wydziale Kultury i Sztuki	85%	raz na kwartał	100,00%
WYDZIAŁ OBSŁUGI URZĘDU								
2.	PS-02 Zarządzanie obiektami	Zapewnienie optymalnej gospodarki wyznaczonymi nieruchomościami i infrastruktury	1.Planowanie remontów i inwestycji	Prawidłowe zaplanowanie remontów i inwestycji	Realizacja remontów i inwestycji/plan remontów i inwestycji	>=95%	rocznie	97,00%
			2. Obsługa inwestycji i remontów	wykonanie remontów zgodnie z planem remontów i inwestycji	Wartość zleconych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac	I kwartał >=10% II kwartał >=40% III kwartał >=70% IV kwartał >=70% IV kwartał -wartość odebranych prac narastająco/wartość zaplanowanych prac >=95%	kwartalnie	100,00%
			3. Zapewnienie pomieszczeń dla klienta	Zapewnienie klientowi prawidłowych warunków lokalowych	wykonanie zgodnie z formularzem	100%	kwartalnie	100,00%
			4. Wykonanie usług i usuwanie usterek	wykonanie usług i usunięcie usterek zgodnie ze standardami	1. Liczba reklamacji nie więcej niż 3 miesięcznie 2. Ilość usług i usunięć usterek w terminie ustalonym w standardach >80%	3 mies. >80%	kwartalnie	osiągnięty 99,30%
3.	PS-03 Usługi na rzecz MJO	Zapewnienie kompleksowej obsługi logistycznej gwarantującej sprawne funkcjonowanie Urzędu Miasta Poznania i MJO	1. Zaopatrzenie materiałowo-techniczne	Dostarczenie dostawy lub usługi w oczekiwanej przez klienta jakości zbieranie informacji o jakości dostawy lub usługi za pomocą "sklepu internetowego"	termin realizacji dostawy lub usługi- mierzony od momentu złożenia zapotrzebowania do jego realizacji.termin realizacji dostawy określony jest w zależności od rodzaju grupy towarowej w umowach i wynosi od 3 do 14 dni	ilość dostaw zrealizowanych po terminie nie może przekroczyć 5% wszystkich zrealizowanych dostaw kwartalnie	kwartalnie	osiągnięty
					zagwarantowanie oczekiwanej jakości zapotrzebowanych materiałów i usług to stosunek reklamowanego asortymentu lub wykonanej usługi do ogółem dostarczonego asortymentu i zamówionej usługi	Maksymalnie 5% ilości składanej reklamacji w stosunku do ogółu wykonanej dostawy lub usługi w okresie kwartału	kwartalnie	0,60%
			2. Wykonanie usługi transportowej pojazdami własnymi	zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług	ilość pozytywnych wyników ankiet w stosunku do ilości otrzymanych	nie mniej niż 80%	kwartalnie	100,00%
			3. Zlecenie wykonania usługi transportowej podmiotom zewnętrznym		ilość uwag wniesionych przez klienta obsługiwane przez kierowce zewnętrznego w stosunku do wszystkich kursów	nie więcej niż 5%	kwartalnie	0,00%
			4. Zapewnienie obsługi kancelaryjnej	doręczenie korespondencji przychodzącej i międzywydziałowej adresatom najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu do Kancelarii właściwej według siedziby Wydziału UMP oraz do POZSERWIS-u GP UMP i PINB z wyłączeniem pism przekazywanych według rozdz	Procent korespondencji niedoręczonej w terminie w stosunku do korespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.Co najmniej 2 kontrole w miesiącu	95 % doręczonej korespondencji	kwartalnie	95,00%
				wysyłka,korespondencji i przesyłek najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpłwu do Kancelarii	Procent korespondencji niewysłanej w terminie w stosunku do korespondencji otrzymanej dnia poprzedniego.Co najmniej 2 kontrole w miesiącu	95 % wysłanej korespondencji	kwartalnie	95,00%
WYDZIAŁ OCHRONY ŚRODOWISKA								
1.	OS/PS-01 Planowanie działań i środków	Terminowe planowanie zadań budżetowych i innych działań oraz środków finansowych na ich realizację	OS/PS-01/PR-01 Planowanie budżetu na następny rok budżetowy;		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw] x 100%	100%	kwartalnie	100%
			OS/PS-01/PR-02 Planowanie zadań do Wieloletniego Planu Inwestycyjnego;					
			OS/PS-01/PR-03 Planowanie innych działań					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
2.	OS/PS-02 Sprawozdawczość Wydziału	Terminowe sporządzenie sprawozdań	OS/PS-02/PR-01 Sprawozdawczość		[ilość sprawozdań zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych) / ilość wszystkich sprawozdań] x 100%	100%	kwartalnie	100%
3.	OS/PS-03 Dofinansowanie zadań ze środków budżetu miasta	Rozpatrywanie zasadności i prawidłowości wypełnienia wniosku	OS/PS-03/PR-01 Dofinansowanie zadania ze środków budżetu miasta realizowanego przez podmiot zewnętrzny; OS/PS-03/PR-02 Rozliczenie dofinansowanego zadania zrealizowanego przez podmiot zewnętrzny		(liczba pozytywnie rozpatrzonych wniosków / liczba wniosków zakończonych umową) x 100%	100%	kwartalnie	100%
4.	OS/PS-04 Dofinansowanie do zadań wykonywanych przez Wydział ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu	Terminowe wypełnianie wniosków	OS/PS-04/PR-01 Pozyskiwanie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu; OS/PS-04/PR-02 Rozliczenie dofinansowania ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu		[ilość spraw zrealizowanych zgodnie z wyznaczonym terminem (wg wytycznych)/ilość wszystkich spraw (wniosków)] x 100 %	100%	kwartalnie	100%
5.	OS/PS-05 Postępowanie administracyjne	Należyte i sprawne wykonywanie zadań wynikających z obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska	OS/PS-05/PR-01 Postępowanie merytoryczne na wniosek w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-02 Postępowanie merytoryczne z urzędu w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-03 Postępowanie odwoławcze w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-04 Postępowanie egzekucyjne w zakresie działalności WOŚ UMP; OS/PS-05/PR-05 Rozpatrywanie skarg na działalność WOŚ UMP	1. Zapobieganie możliwościom wystąpienia błędów w wydawanych dokumentach końcowych; 2. Podnoszenie jakości wydawanych dokumentów końcowych (w postaci decyzji/postanowień). 3. Podnoszenie jakości obsługi klienta	(ilość postanowień o sprostowaniu błędów / ilość wydanych dokumentów końcowych) x 100% (ilość decyzji/postanowień uchylonych, bądź co do których stwierdzono nieważność przez organ odwoławczy/ilość wszystkich wydanych decyzji/postanowień) x 100 % (ilość skarg uzasadnionych/ ilość spraw) x 100%	1,50% maks. 10% maks. 5%	kwartalnie	0,01% 0,00% 0,00%
6.	OS/PS-06 Działania bezpośrednie związane z ochroną środowiska w mieście	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	OS/PS-06/PR-01 Utrzymanie cieków i zbiorników wodnych; OS/PS-06/PR-02 Prace interwencyjne dotyczące cieków i zbiorników wodnych; OS/PS-06/PR-03 Opinie, ekspertyzy, badania w zakresie ochrony środowiska i jego stanu	Sprawne działanie na rzecz oceny i poprawy środowiska	[(ilość zaplanowanych działań w danym roku kalendarzowym / (ilość zrealizowanych działań))] x 100%	100%	rocznie	100
7.	OS/PS-07 Tworzenie zasobów i udostępnianie wiedzy merytorycznej o środowisku	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej	OS/PS-07/PR-01 Współpraca zagraniczna z miastami partnerskimi w zakresie ochrony środowiska; OS/PS-07/PR-02 Wydawnictwa edukacyjne i informacyjne; OS/PS-07/PR-03 Wizualizacja danych na mapie; OS/PS-07/PR-04 Prezentacja multimedialna; OS/PS-07/PR-05 Tworzenie mapy w celu ustalenia własności; OS/PS-07/PR-06 Spotkanie promocyjne; OS/PS-07/PR-07 Udzielanie informacji o stanie środowiska; OS/PS-07/PR-08 Zgłoszenie M. Poznania do konkursu; OS/PS-07/PR-09 Wystawa	Doskonalenie tworzenia zasobów i udostępniania wiedzy merytorycznej o środowisku	(ilość prawidłowo opracowanych zadań / ogólna liczba zleconych zadań) x 100%	100%	kwartalnie	100%
8.	OS/PS-09 Zakupy	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	OS/PS-09/PR-01 Przygotowanie materiałów przetargowych do procedur..., OS/PS-09/PR-02 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej przedmiotu zamówienia do 30 tys. EURO; OS/PS-09/PR-03 Przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej przedmiotu zamówienia powyżej 30 tys. EURO; OS/PS-09/PR-04 Udzielanie zamówień publicznych zwolnionych ze stosowania ustawy o zam. publ.; OS/PS-09/PR-05 Zawarcie umów, zleceń z dostawcami/ wykonawcami	Dokonanie zakupów usług/dostaw/robót budowlanych	(liczba zawartych umów o zamówienie publiczne / liczba pozytywnie zakończonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego) x 100%	100%	kwartalnie	100%
WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY								
1.	OBSŁUGA SERWISÓW INFORMACYJNYCH PS 01		Projektowanie nowych serwisów informacyjnych Przyznawanie loginów i haseł dostępu Prowadzenie serwisów informacyjnych	Popularyzacja miejskich internetowych serwisów informacyjnych	wzrost ilości zapytań o strony internetowe serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika wzrost ilości danych przesyłanych z internetowych serwisów informacyjnych na poziomie 5% w skali kwartału, w stosunku do osiągniętej w poprzednim okresie badawczym wartości wskaźnika	5% wzrost wartości wskaźnika 5% wzrost wartości wskaźnika	1 miesiąc 1 miesiąc	13,84% 42,47%
2.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI OSOBOWYMI Or/PS-02		Rekrutacja stażystów Or/PS-02/PR-01 Rekrutacja, selekcja i ocena pracowniczka Or/PS-02/PR-02	Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania programu stażu Wybór kandydatów spełniających w najwyższym stopniu wymagania stanowiska pracy Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Odsetek liczby stażystów wśród ogólnej ich liczby zatrudnionych w ramach umów o pracę w Urzędzie Stosunek liczby pracowników zatrudnionych w danym roku do liczby pracowników, którzy otrzymali pozytywną ocenę podczas dwóch kolejnych okresowych ocen pracowniczych Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	5% 90% 95%	1 rok 1 rok 1 rok	9,80% --- ---

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.		
			Szkolenie pracownicze Or/PS-02/PR-03	Skuteczna realizacja planu szkoleń wewnętrznych	Stodunek liczby szkoleń zrealizowamucj w stosunku do zaplanowanych w rocznym planie szkoleń	75%	1 rok	87%		
3.	OBSŁUGA STATUTOWYCH ORGANÓW MIASTA POZNANIA Or/PS-03	Racjonalizacja struktur organizacyjnych i komunikacji wewnętrznej z klientami oraz doskonalenie funkcji obsługowych wobec statutowych organów Miasta.	Procedura legislacyjna Or/PS-03/PR-01	dążenie do precyzyjnego formułowania i sprawnego opracowywania – w formie projektów aktów prawnych – woli organów Miasta	procent projektów zarządzeń Prezydenta i projektów uchwał Rady oraz projektów regulaminów z uwagami zgłoszonymi przez Biuro Prawne oraz Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania - w stosunku do ogólnej liczby tych projektów (obowiązuje od II półroc	40%	6 miesięcy	100,00%		
			Procedura udzielania pełnomocnictw i upoważnień Or/PS-03/PR-02	dążenie do bezkolizyjnego funkcjonowania w obrocie prawnym przedstawicieli Miasta oraz eliminacji sytuacji braku lub wadliwego ich umocowania oraz szybkie i kompletne wyposażenie przedstawicieli Miasta w instrumenty prawne zapewniające podejmowanie ważnyc	procent przygotowanych projektów upoważnień lub pełnomocnictw udzielanych przez Prezydenta Miasta w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku (w okresie do II kw. 2006r. włącznie - wskaźnik liczono z uwzględnieniem terminu 10 dni)	90%	1 kwartał	98,89%		
			Procedura interpelacji i zapytań radnych Or/PS-03/PR-03	skracanie czasu przygotowania i udzielenia odpowiedzi na zgłoszone interpelacje lub zapytania	procent udzielonych odpowiedzi po upływie terminu 21 dni do całkowitej liczby złożonych zapytań i interpelacji	15%	1 kwartał	11,20%		
			Procedura sprawozdawczości z realizacji uchwał, wniosków i stanowisk rady Or/PS-03/PR-04	dążenie do terminowego i satysfakcjonującego odbiorców udzielania informacji, wyjaśnień dotyczących uchwał, wniosków i stanowisk komisji	procent informacji i wyjaśnień udzielonych w ustalonych terminach w stosunku do ogółu informacji i wyjaśnień	80%	1 kwartał	93,00%		
4.	PROWADZENIE ARCHIWUM ZAKŁADOWEGO UMP Or/PS-04	Zabezpieczenie informacji gromadzonych w Urzędzie Miasta	Harmonogram przekazywania akt przez jednostki organizacyjne Urzędu Or/PS-04/PR-01	Stale podnoszenie poziomu świadczonych usług na rzecz klientów	procent klientów zadowolonych z poziomu usług świadczonych przez Archiwum Zakładowe obliczany na podstawie 100 ankiet kierowanych do klientów	80%	pół roku	100%		
			Przyjmowanie akt spraw ostatecznie załatwionych Or/PS-04/PR-02							
			Zabezpieczanie zbiorów archiwalnych przed zniszczeniem Or/PS-04/PR-03							
			Udzielanie informacji i udostępnianie akt Or/PS-04/PR-04	Dążenie do terminowego i satysfakcjonującego klientów realizowania wniosków kierowanych do Archiwum Zakładowego na temat posiadanego zasobu archiwalnego	procent załatwionych wniosków (w terminie 7 dni) w stosunku do ogólnej liczby wniosków	95%	1 kwartał	95,00%		
Prowadzenie sprawozdawczości Or/PS-04/PR-05										
5.	OBSŁUGA INTERESANTÓW W ZAKRESIE SKARG I WNIOSKÓW Or/PS-05	poprawa jakości zaspokajania potrzeb Interesantów w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków, udostępniania informacji i analiz sporządzanych na podstawie posiadanych danych.	Obsługa interesantów w zakresie skarg i wniosków Or/PS-05/PR-01	Zwiększenie liczby spraw załatwianych w czasie krótszym niż 1 miesiąc	Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw <u>nie wymagających zaangażowania więcej niż 1 jednostkę organizacyjną</u> w wyjaśnieniu sprawy	93,5%	1 kwartał	89,00%		
					Procentowy udział spraw załatwianych w terminach nie dłuższych niż miesięczny w stosunku do liczby wpływających spraw w przypadku spraw <u>wymagających zaangażowania więcej niż 1 hiednostkę organizacyjną</u> w wyjaśnieniu sprawy	85,0%	1 kwartał	84,00%		
				Zmniejszenie liczby spraw przekazywanych innym organom w terminie dłuższym niż 7 dni	Procentowy udział spraw przekazywanych w terminie przed upływem 7 dni w stosunku do liczby wpływających spraw	99%	1 kwartał	100,00%		
6.	PDS-01 Doskonalenie systemu zarządzania	Pokrycie macierzy procesów audytami wewnętrznymi	PDS-01/PR-01 Audyty wewnętrzne		Liczba przeprowadzonych auditów do liczby zaplanowanych	min. 80%	roczny	100,00%		
WYDZIAŁ OŚWIATY										
1.	Prowadzenie spraw osobowych i awansu zawodowego nauczycieli Miasta Poznania	Nadzór nad sprawami osobowymi i awansem zawodowym szkół i placówek oświatowych.	1. Obsada stanowisk kierowniczych w placówkach oświatowych	terminowe obsadzenie stanowisk dyrektorskich szkół i placówek oświatowych - 100%	(liczba obsadzonych stanowisk dyrektorskich w szkołach i placówkach oświatowych / liczba wszystkich szkół i placówek oświatowych) x100%	100%	rocznie	brak danych		
			2. Prowadzenie spraw związanych z przyznawaniem nagród dla pracowników pedagogicznych szkół i placówek, dla których organem prowadzącym jest Miasto Poznań	sprawnie i zgodnie z przepisami przeprowadzenie prac związanych z przyznawaniem nagród Prezydenta Miasta				brak danych		
			3. Nadanie stopni awansu zawodowego nauczyciela mianowanego	przeprowadzenie kontroli w szkołach i placówkach oświatowych pod kątem przygotowywanych wniosków o nadanie stopnia nauczyciela mianowanego - 95% planu	(liczba przeprowadzonych kontroli w szkołach i placówkach oświatowych / liczba zaplanowanych na dany rok kontroli) x100	95%	rocznie	brak danych		
			4. Ewidencja szkół i placówek niepublicznych	skrócenie do 28 dni terminu wpisanie szkoły lub placówki oświatowej do ewidencji szkół i placówek niepublicznych, przynajmniej w 30% złożonych wniosków w danym roku	(liczba wpisanych szkół lub placówek oświatowych do ewidencji w ciągu 28 dni [liczonych od daty złożenia przez wnioskodawcę poprawnego kompletu dokumentów] / liczbę wszystkich złożonych poprawnie wniosków - od 4 grudnia roku poprzedniego do 3 grudnia roku	>=30%	rocznie	brak danych		
2.	Planowanie i realizacja budżetu szkół i placówek oświatowych	1. Dążenie do wprowadzenia nowych zasad finansowania szkół i placówek oświatowych w latach 2004-2006.	1. Planowanie budżetu	dążenie do terminowego składania materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe w okresie prac nad projektem budżetu - 95% osiągalności	(liczba terminowo złożonych materiałów budżetowych przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich materiałów budżetowych, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	rocznie	brak danych		
		2. Doskonalenie planowania budżetu szkół i placówek oświatowych w okresie krótko i długoterminowym.	2. Realizacja budżetu	dążenie do terminowego składania sprawozdań finansowych, bilansów w ciągu roku budżetowego - 95% osiągalności.	1. (liczba terminowo złożonych sprawozdań finansowych przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich sprawozdań finansowych, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%	95%	kwartalnie	97,92%		
					2. (liczba terminowo złożonych bilansów przez szkoły i placówki oświatowe / liczba wszystkich bilansów, które powinny być złożone przez szkoły i placówki oświatowe) x100%		rocznie	brak danych		

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
			3. Dotowanie szkół i placówek niepublicznych	przeprowadzenie kontroli w 5% szkół i placówek oświatowych niepublicznych pod kątem liczby uczniów	(liczba skontrolowanych placówek niepublicznych / liczba wszystkich placówek niepublicznych) x100%	5%	rocznie	brak danych
3.	Planowanie i nadzór nad realizacją inwestycji, wydatków majątkowych i ważniejszych remontów	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania technicznego obiektów oświatowych Miasta Poznania	1. Planowanie ważniejszych remontów i wydatków majątkowych, nadzór, udział w odbiorach wykonanych prac oraz końcowe rozliczenie	zrealizowanie zadań remontowych zaplanowanych na dany rok budżetowy	(liczba wykonanych zadań w danym roku / liczba wszystkich zaplanowanych zadań na dany rok budżetowy) x 100%	97%	rocznie	brak danych
			2. Przygotowanie i realizacja inwestycji oświatowych	zakończenie inwestycji (odbior końcowy) w roku w którym zostało to zaplanowane zgodnie z budżetem miasta	(liczba zakończonych inwestycji / liczba inwestycji zaplanowanych do zakończenia w danym roku budżetowym) x 100%	100%	rocznie	brak danych
4.	Przyszanawanie pomocy materialnej w procesie kształcenia	Zapewnienie pomocy materialnej z przeznaczeniem na realizację potrzeb edukacyjnych dla uczniów zamieszkałych na terenie Miasta Poznania	1. Przyszanawanie pomocy materialnej dla uczniów	Wydanie decyzji w sprawie stypendium szkolnego w terminie do 45 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 2 miesięcy od daty złożenia kompletnego wniosku/ liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie stypendium szkolnego) x 100%	50%	rocznie	brak danych
				Wydanie decyzji w sprawie zasiłku szkolnego w terminie 14 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie zasiłku szkolnego) x 100%	80%	rocznie	brak danych
		Wspieranie procesu kształcenia zawodowego młodocianych pracowników poprzez dofinansowanie kosztów poniesionych przez pracodawcę	2. Udzielanie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników	Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku	(liczba wydanych decyzji do 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku / liczba wszystkich wydanych decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianych pracowników) x 100%	85%	rocznie (koniec grudnia danego roku)	brak danych
WYDZIAŁ ROLNICTWA I GOSPODARKI ŻYWNOŚCIOWEJ								
1.	RGŻ/PS-01 - Rolnictwo i gospodarka żywnościowa	Spełnianie obowiązku względem mieszkańców miasta w zakresie rolnictwa i gospodarki żywnościowej poprzez prawidłową i terminową obsługę klientów	RGŻ/PS-01/PR-01 - Rejestracja	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie zaświadczenia, zezwolenia lub dokumentu rejestracyjnego	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie zaświadczenia lub zezwolenia do dnia jego odbioru	7 dni	półrocznie	1,61 dnia
			RGŻ/PS-01/PR-02 - Wydawanie zaświadczeń					
			RGŻ/PS-01/IN-01 - INSTRUKCJA (regulamin konkursu „Zielony Poznań”)	Możliwie w najkrótszym terminie wydawanie karty wędkarskiej	Termin liczony od dnia złożenia wniosku przez klienta o wydanie karty wędkarskiej do dnia jej podpisania przez Dyrektora Wydziału lub jego Zastępcę	5 dni	półrocznie	1,02
			RGŻ/PS-01/IN-02-INSTRUKCJA Prowadzenie kontroli utrzymania zwierząt gospodarskich					
2.	RGŻ/PS-02 - Utrzymanie urządzeń melioracyjnych	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich na gruntach należących do miasta	RGŻ/PS-02/PR-01 - Odbudowa i konserwacja urządzeń melioracyjnych	Możliwie w najkrótszym terminie zakończenie ustaleń z inwestorami w zakresie prowadzonych inwestycji na terenach zmeliorowanych	Termin liczony od dnia złożenia wniosku do sekretariatu przez inwestora do dnia jego zatwierdzenia	30 dni	półrocznie	5,78
			RGŻ/PS-02/PR-02 - Prace interwencyjne związane z awariami urządzeń melioracyjnych i sieci drenarskich					
			RGŻ/PS-02/PR-03 - Uzgodnienia z inwestorami planowanych inwestycji na terenach zmeliorowanych					
WYDZIAŁ ROZWOJU MIASTA								
1.	Analizy sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania_RoM/PS-01	Wiarygodne i rzetelne przygotowanie i aktualizacja niezbędnych informacji o mieście Poznaniu jako instrument wspomagający zarządzaniem miastem	Sporządzenie informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania RoM/PS-01/PR-01	Terminowe przygotowanie okresowej informacji o sytuacji społeczno gospodarczej miasta Poznania	Okres liczony od dnia wskazanego jako termin nieprzekraczalny do złożenia niezbędnych informacji od jednostek org. UMP i jednostek miejskich oraz organizacji poza samorządowych do dnia złożenia raportu do z-cy Prezydenta Miasta	2 m-ce	rocznie	---
			Przygotowywanie informacji na temat wskaźników jakości życia miasta Poznania_RoM/PS-01/PR-04					
2.	Strategiczne zarządzanie rozwojem miasta RoM/PS-02	Przygotowanie narzędzi realizacji oraz koordynacja działań i monitorowanie stopnia zaawansowania realizacji strategicznych celów rozwoju miasta	Opracowanie średniookresowych planów rozwoju miasta RoM/PS-02/PR-01	Terminowe przygotowanie projektu uchwały w sprawie aktualizacji WPI na kolejny okres programowania	Termin liczony od dnia przewidzianego na składanie wniosków inwestycyjnych do dnia złożenia projektu uchwały w Burze Rady Miasta	2 m-ce	rocznie	---
			Opracowanie i aktualizacja Wieloletniego Programu Inwestycyjnego (WPI) _RoM/PS-02/PR-02					
WYDZIAŁSPORTU								
1.	Upowszechnianie sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania	Dążenie do upowszechniania sportu, rekreacji i turystyki wśród mieszkańców miasta Poznania poprzez realizację celów zawartych w procedurach	Obsługa Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania Sp/PS-01/PR-01	Skrócenie terminów przygotowania wniosków na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków.	Ilość wniosków przygotowanych na posiedzenie Kapituły Nagrody Sportowej i Stypendium Sportowego Miasta Poznania do 15 dni od daty upływu terminu składania wniosków w stosunku do łącznej ilości wniosków przyjętych razy 100%	95%	Rocznie	100
			Wpis i wypis z ewidencji stowarzyszeń kultury fizycznej nieprowadzących działalności gospodarczej z siedzibą w Poznaniu Sp/PS-01/PR-03	Dokonanie wpisu do ewidencji w terminie do 30 dni od daty wpływu wniosku do wydziału	Ilość dokonanych wpisów do ewidencji w terminie do 30 dni w stosunku do łącznej ilości dokonanych wpisów razy 100%	100%	Półrocznie	100%
					Dokonanie wypisu z ewidencji w terminie (bezwzględnie)	Ilość bezwzględnie wydanych wypisów z ewidencji	100%	Półrocznie
			Wydawanie decyzji na organizację sportowych imprez masowych Sp/PS-01/PR-04	Wydanie decyzji na organizację sportowej imprezy masowej do 7 dniprzed imprezą	Ilość wydanej decyzji na organizację sportowej imprezy masowej w terminie do 7 dni w stosunku do łącznej ilości wydanych decyzji razy 100%	100%	Półrocznie	100%
WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH								
1.	Prowadzenie Ewidencji Ludności SO/PS-01	1.Zaktualizowanie bazy danych stałych mieszkańców 2.Zwiększenie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych	Zameldowanie SO/PS-01/PR-01	Zmiana danych osobowych SO/PS-01/PR-02	1. Zaktualizowanie w ciągu kwartału co najmniej 5000 tys. Rekordów z bazy danych stałych mieszkańców		Cel liczony rocznie;monitorowana kwartalnie	7093,00
			Wymeldowanie SO/PS-01/PR-03					
					2.Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 9 minut	5%	Cel liczony rocznie;monitorowana kwartalnie	7 min. 4 s.
2.	Prowadzenie rejestru wyborców SO/PS-02	Skrócenie do 2 dni terminu od wpływu wniosku do wydania decyzji o wpisaniu stałego rejestru mieszkańców	Aktualizacja rejestru wyborców SO/PS-02/PR-02	Przygotowanie spisu wyborców SO/PS-02/PR-03	Nieprzekroczenie 5% wydanych decyzji o dopisanie do stałego rejestru wyborców w terminie ponad 2 dni	5%	kwartalnie	100,00%
3.	Świadczenia na rzecz obrony SO/PS-03	Załatwienie wniosku w terminie do jednego miesiąca w 80% przyjętych wniosków	Nakładanie świadczeń na rzecz obrony SO/PS-03/PR-01			80%	Cel liczony półrocznie;monitorowany kwartalnie	100,00%
		Wpisanie osób rocznika	Planowanie kwalifikacji wojskowej SO/PS-04/PR-01					
			Zapewnienie środków materialnych SO/PS-04/PR-02					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
4.	Planowanie kwalifikacji wojskowej SO/PS-04	podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej na poziomie nie przekraczającym 15% ogólnej liczby osób rocznika podstawowego wezwanych do kwalifikacji wojskowej	Wyszukiwanie członków komisji lekarskich i poborowych SO/PS-04/PR-03 Rekrutacja personelu SO/PS-04/PR-04 Przygotowanie dokumentacji SO/PS-04/PR-05 Przygotowanie sal i rozwiezienie wyposażenia i dokumentów SO/PS-04/PR-06 Zakończenie poboru SO/PS-04/PR-07	100% wykonania wydruków na 14 dni przed rozpoczęciem poboru	Liczba osób rocznika podstawowego wpisanych do wykazu o nieuregulowanym stosunku do służby wojskowej x 100% dzielone przez ogólną liczbę osób rocznika podstawowego wezwanych na kwalifikację wojskową	100%	Cel liczony rocznie; monitorowany kwartalnie	---
5.	Wydawanie decyzji w sprawach zbiorów publicznych SO/PS-05	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% spraw	Postępowanie administracyjne w sprawie zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki SO/PS-06/PR-01 Rozliczenie zbiórki SO/PS-06/PR-02	Skrócenie terminu wydawania decyzji do 7 dni w 80% decyzji zezwalających na przeprowadzenie zbiórki publicznej	Ilość decyzji wydanych do 7 dni w stosunku do sumy wydanych decyzji razy 100	80%	kwartalnie	100%
6.	Wydawanie dowodów osobistych SO/PS-06	Nieprzekraczanie 0,6% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez Centrum Personalizacji Dokumentów (CPD) dowodów osobistych liczne w ciągu kwartału	Weryfikacja wniosków i wprowadzanie do ewidencji SO/PS-07/PR-01 Komputerowe przetwarzanie wniosku SO/PS-07/PR-02 Przyjmowanie, weryfikacja i wydawanie nadesłanych dowodów osobistych SO/PS-07/PR-03	Nieprzekraczanie 1% zawinionych błędnie wydrukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych (liczone w ciągu kwartału) Badanie efektywności pracy na stanowiskach obsługowych w zakresie przyjmowania, weryfikacji i opracowania wniosków o wydanie dowodu osobistego	Stosunek zawinionych błędnie wyprodukowanych i niespersonalizowanych przez CBD dowodów osobistych do ilości przesłanych formularzy wyrażony % Nieprzekroczenie średniego czasu obsługi klienta powyżej 14 minut (opracowanie na podstawie danych z bazy QMATIC)	1% max. 14 min.	cel liczony i monitorowany kwartalnie cel liczony i monitorowany kwartalnie	0,18% 12 min. 26 s.
7.	Udostępnienie danych osobowych SO/PS-07	75 % udzielonych informacji w terminie 6 dni 80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	Udzielenie informacji o danych osobowych SO/PS-08/PR-01 Wydawanie zaświadczeń SO/PS-08/PR-02	75 % udzielonych informacji w terminie 6 dni 80% wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni	Ilość udzielonych informacji w ciągu 6 dni (liczona kwartalnie) do ogólnej liczby spraw załatwianych kwartalnie x 100% Ilość wydanych zaświadczeń w ciągu 6 dni (liczona kwartalnie) do ogólnej ilości kwartalnie wydawanych zaświadczeń x 100%	75% 80%	cel liczony i monitorowany kwartalnie cel liczony i monitorowany kwartalnie	99,83% 99,93%
8.	Prowadzenie Archiwum Dowodów Osobistych SO/PS-08	98% udzielonych informacji osobom fizycznym i prawnym oraz odnalezionych dowodów osobistych w ciągu tygodnia 92% wysłanych i przekazanych kopert dowodowych na stanowiska wydające dowody osobiste w ciągu 2 tygodni 95% zarejestrowanych faktów zgonów w ciągu miesiąca	Postępowanie wyjaśniające dot. spraw z archiwum dowodów osobistych SO/PS-9/PR-01 Obsługa stanowisk wydających dowody osobiste SO/PS-9/PR-02 Rejestracja zdarzenia - zgony SO/PS-9PR-03	Ilość udzielonych informacji i skasowanych dowodów osobistych w ciągu tygodnia podzielona przez wszystkie podania i dowody osobiste, które wpłynęły w ciągu tygodnia pomnożona przez 100% Ilość kopert wysłanych i przekazanych w ciągu 2 tygodni (suma liczona kwartalnie) podzielona przez ogólną ilość kopert wysłanych i przekazanych w okresie kwartalnym i pomnożona przez 100% Ilość aktów zgonów włączonych w ciągu kwartału podzielona przez wszystkie akty zgonów, które wpłynęły w ciągu kwartału pomnożona przez 100%	Ilość udzielonych informacji i skasowanych dowodów osobistych w ciągu tygodnia podzielona przez wszystkie podania i dowody osobiste, które wpłynęły w ciągu tygodnia pomnożona przez 100% Ilość kopert wysłanych i przekazanych w ciągu 2 tygodni (suma liczona kwartalnie) podzielona przez ogólną ilość kopert wysłanych i przekazanych w okresie kwartalnym i pomnożona przez 100% Ilość aktów zgonów włączonych w ciągu kwartału podzielona przez wszystkie akty zgonów, które wpłynęły w ciągu kwartału pomnożona przez 100%	98% 92% 95%	cel liczony i monitorowany kwartalnie Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca Kwartalnie do dnia 15 następnego miesiąca	100,00% 97,41% 100,00%
9.	Wydawanie decyzji administracyjnych w sprawach meldunkowych SO/PS-09	Nieprzekroczenie 65% spraw załatwianych rocznie w terminie powyżej dwóch miesięcy w stosunku do wszystkich załatwianych rocznie spraw	Rejestracja podania, jego analiza i wszczęcie postępowania administracyjnego SO/PS-10/PR-01 Prowadzenie postępowania administracyjnego SO/PS-10/PR-02	Ilość spraw załatwianych w terminie powyżej 2 miesięcy podzielona przez ogólną ilość załatwianych spraw i pomnożona przez 100%	Ilość spraw załatwianych w terminie powyżej 2 miesięcy podzielona przez ogólną ilość załatwianych spraw i pomnożona przez 100%	max. 65%	Cel liczony rocznie; monitorowany kwartalnie	30,02%
10.	Nadzór nad działalnością stowarzyszeń SO/PS-10	Skrócenie terminu wydawania zaświadczeń do 5 dni w 80% spraw Skrócenie terminu wydawania opinii do 10 dni w 80% spraw	Analiza dokumentu SO/PS-11/PR-01 Postępowanie wyjaśniające SO/PS-11/PR-02 Zajmowanie stanowiska SO/PS-11/PR-03	Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100% Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100 %	Ilość zaświadczeń wydanych w ciągu 5 dni podzielona przez sumę wydanych zaświadczeń pomnożona przez 100% Ilość opinii wydanych w ciągu 10 dni podzielona przez sumę wydanych opinii pomnożona przez 100 %	80% 80%	kwartalnie kwartalnie	100,00% 100,00%
WYDZIAŁ URBANISTYKI I ARCHITEKTURY								
1.	Obsługa Urbanistyczna miasta UA/PS-01		PR-01 -Opinie lub zaświadczenia, PR-02 - Opinie o zgodności z mpzp, PR-03 - Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy, PR-04 - Ustalanie lokalizacji inwestycji celu publicznego, PR-05 - Odwołania i zażalenia, PR-06 - Opinia urbanistyczna	Skrócenia czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą urbanistyczną miasta. Zmniejszenie ilości decyzji uchwalanych przez SKO Zmniejszenie liczby oczywistych omyłek w decyzjach wydawanych w procesie	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu w okresach kwartalnych niezakończonych w monitorowanym okresie Ilość uchylonych przez II instancję decyzji, w stosunku do ilości wszystkich decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu w badanym okresie Liczba wydawanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich wydawanych decyzji w kolejnych okresach monitoringu	Zmniejszenie ilości spraw o 5% w stosunku do średniej ilości spraw przeterminowanych w roku poprzednim tj. do 259 spraw w 2010 (bo 273 sprawy x0,95 = 259) Nie więcej niż 25% Nie więcej niż 6%	kwartalnie kwartalnie kwartalnie	111 10,90% 1,10%
2.	Obsługa architektoniczno-budowlana miasta UA/PS-02		PR-01 Pozwolenie na budowę i zatwierdzenie projektu budowlanego, PR-02 - Zmiana pozwolenia na budowę, PR-03 Wydanie dziennika budowy, PR-04 Przeniesienie decyzji pozwolenia na budowę, PR-05 Zgłoszenie robót budowlanych, PR-06 Pozwolenie na rozbiórkę, PR-0	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw związanych z obsługą architektoniczno-budowlaną miasta. Zmniejszenie proporcji uchylanych decyzji o 5% w stosunku rocznym Zmniejszenie oczywistych omyłek w decyzjach i postanowieniach	Ilość spraw przeterminowanych tzn. 7.30 dni przerwy w prowadzonym postępowaniu do ilości spraw w badanym okresie Ilość uchylonych przez organ II instancji decyzji i postanowień do ilości wydanych decyzji i postanowień w badanym okresie Liczba wydanych postanowień o sprostowaniu oczywistej omyłki do liczby wszystkich decyzji i postanowień w badanym okresie	nie więcej niż 4% nie więcej niż 8% nie więcej niż 6%	kwartalnie kwartalnie kwartalnie	1 2% 0%
3.	Obsługa organizacyjno-administracyjna		PR-01 Obsługa kancelaryjna i informacyjna, PR-02 Sporządzanie i realizacja budżetu zadaniowego, PR-03 Administrowanie MOPIN	Poprawa funkcjonowania aplikacji MOPIN	Liczba zgłoszonych błędów/liczba spraw zarejestrowanych w MOPIN	0,50%	kwartalnie	0,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
5	Administracyjna Wydziału UA/PS-03		PR-04 Skargi i wnioski, PR-05 Archiwizacja dokumentów Wydziału	Zmniejszenie liczby skarg załatwianych ponad 21 dni	Liczba skarg załatwianych ponad 21 dni/liczba skarg ogółem	2%	kwartalnie	0,0%
WYDZIAŁ WSPIERANIA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH MIASTA								
1.	Wspieranie działalności jednostek pomocniczych miasta	Należyta i skuteczna pomoc w realizacji zadań jednostek pomocniczych	Wspieranie tworzenia, łączenia, podziału i zmiany granic jp	Skrócenie rejestracji wniosku o utworzenie, łączenie, podział i zmianę granic jp do 12 dni.	stosunek rejestracji dokonanych w terminie do 12 dni do wszystkich rejestracji wyrażony w %	50%	raz w roku	---
			Realizacja planów rzeczowo-finansowych	Przekazywanie faktur i rachunków przed terminem płatności	procent rachunków i faktur przekazanych po terminie płatności w stosunku do wszystkich przekazanych rachunków i faktur	5%	półrocznie	1,00%
			Bieżąca obsługa jp	Udzielanie odpowiedzi w sprawie z zachowaniem terminów określonych w podprocesie.	procent odpowiedzi przygotowanych po terminie w stosunku do wszystkich pism wysłanych	5%	półrocznie	1,76%
			Obsługa organizacyjno-techniczna wyborów do rad jp					
			Realizacja zadań związanych z przeprowadzeniem konkursu zadań - granty					
			Wspomaganie jp przy opracowywaniu projektów planów rzeczowo-finansowych					
			Wspomaganie jp przy dokonywaniu zmian w uchwalonych planach rzeczowo-finansowych opracowywaniu projektów planów rzeczowo-finansowych					
			Planowanie zadań do budżetu zadaniowego oraz aktualizacja WPI przez jp					
			Nadzór nad działalnością jp					
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO I BEZPIECZEŃSTWA								
1	ZKB/PS-01 Ochrona ludności	Zapobieganie zagrożeniom dla życia, zdrowia, mienia mieszkańców oraz minimalizacja negatywnych skutków zagrożeń w wypadku ich wystąpienia	ZKB/PS-01/PR-01 Analiza zagrożeń związanych z bezpieczeństwem mieszkańców	1. Określenie możliwych do wystąpienia zagrożeń oraz poziomu zabezpieczenia przed nimi; 2. Skuteczniejsze przygotowanie służb ratowniczych i organów koordynujących do zapobiegania zagrożeniom i bardziej efektywnego niesienia pomocy poszkodowanym	Ilość wykonanych analiz zagrożeń do planowanych analiz x 100%, w skali 6 miesięcy	100%	półroczny	b.d.
			ZKB/PS-01/PR-02 Aktualizacja planów WZKiB	Określenie sposobu działań na wypadek wystąpienia zagrożeń, potencjału sił i środków przewidywanych do użycia	Ilość zaktualizowanych planów w czasie 3 miesięcy do planowanej ilości aktualizacji planów x 100%, w skali 1 roku	100%	roczny	b.d.
			ZKB/PS-01/PR-03 Organizacja ćwiczeń, treningów, zawodów	1. Doskonalenie współdziałania służb, inspekcji i straży oraz organów koordynujących działania ratownicze do prowadzenia akcji ratowniczych, co może skutkować zwiększonym poziomem bezpieczeństwa mieszkańców i ich ochrony przed wystąpieniem nadzwyczajnych	Ilość zorganizowanych do ilości planowanych x 100%, w skali roku	100%	roczny	b.d.
			ZKB/PS-01/PR-04 Koordynacja i zabezpieczenie działań ratowniczych	Dążenie do optymalnego niesienia pomocy poszkodowanym oraz do zminimalizowania strat i szkód wywołanych miejscowymi zagrożeniami poprzez bardziej skuteczne i efektywne prowadzenia działań ratowniczych	Ilość zorganizowanych do ilości planowanych x 100%, w skali 1 roku	100%	kwartalny	b.d.
			ZKB/PS-01/PR-05 Prowadzenie inwestycji	1. Sprawne i zgodne z wymogami prawnymi przeprowadzenie inwestycji; 2. Rozbudowa infrastruktury technicznej służącej do skuteczniejszej współpracy pomiędzy służbami ratowniczymi miasta oraz koordynacja działań ratowniczych	Ilość inwestycji realizowanych do ilości planowanych x100%, w skali 1 roku	100%	roczny	b.d.
2	ZKB/PS-02 Działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa i porządku publicznego	Utrzymanie i poprawa stanu bezpieczeństwa i porządku publicznego	ZKB/PS-02/PR-01 Realizacja przedsięwzięć MPZPIOBoPP	Realizacja inicjatyw MPZPIOBoPP	Ilość realizowanych inicjatyw do ilości zgłaszanych x 100%, w skali 6 miesięcy	50%	półroczny	b.d.
WYDZIAŁ ZDROWIA I SPRAW SPOŁECZNYCH								
1.	Koordynowanie i nadzorowanie prawidłowej realizacji zadań	Zwiększenie liczby decyzji wydanych w terminie do 21 dni	1. Kierowanie do Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego i Rehabilitacji Medycznej		Ilość decyzji administracyjnych wydanych w monitorowanym terminie dni do ilości decyzji wydanych w terminie do 21 dni.	70%	kwartalnie	100%
2	Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	Wydanie w terminie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa	1. Wydawanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok i szczątków ludzkich z obcego państwa		liczba decyzji wydanych w terminie 1 dnia roboczego w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w monitorowanym okresie	95%	co 6 miesięcy	100%
3	Rehabilitacja Zawodowa Osób Niepełnosprawnych	Dążenie do załatwienia wniosku w terminie do 30 dni	1. Zwrot kosztów wyposażenia stanowiska pracy osobie niepełnosprawnej		Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 100	90%	w styczniu każdego roku	100%
			2. Przyznawanie osobom niepełnosprawnym jednorazowych środków na podjęcie działalności gospodarczej		Ilość wniosków załatwionych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich załatwionych wniosków x 101	95%	w styczniu każdego roku	100%
BIBLIOTEKA RACZYŃSKICH								
		Celem procesu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie dostępu do nowości wydawniczych oraz innych	01. Gromadzenie zbiorów. 03. Ubytkowanie zbiorów	Utrzymywanie wielkości kolekcji BR na akceptowalnym poziomie relewancji wobec oczekiwań danej społeczności przy zachowaniu dynamiczności zbiorów.	Według standardów międzynarodowych IFLA-Unesco wielkość istniejącej kolekcji książek winna mieścić się między 1,5 do 2,5 książek na jednego mieszkańca. BR zamierza utrzymać ten wskaźnik na zalecanym poziomie - 2,5 książek na 1 mieszkańca. Wskaźnik oblicza się: Liczba książek w zbiorach BR dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 % / 2,5.	90%	półrocznie	98,98%
			02. Opracowanie zbiorów.	Tworzenie bezbłędnych rekordów bibliograficznych w katalogu online Biblioteki Raczyńskich	Wskaźnik oblicza się: Stosunek liczby poprawnych rekordów do liczby wszystkich utworzonych rekordów opisu bibliograficznego.	99%		95,96%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
1.	BR/PS-01 Gromadzenie, opracowanie i ubytkowanie zbiorów	Wykazanie i skatalogowanie zbiorów bibliotecznych. w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowanie jednostce dostępu do szerokiej i różnorodnej wiedzy, myśli i opinii.	01. Gromadzenie zbiorów 02. Opracowanie zbiorów	Utrzymywanie wskaźnika uzupełniania zbiorów o nowości wydawnicze dla miejscowości powyżej 50 tysięcy mieszkańców.	Według standardów IFLA-Unesco biblioteka winna nabywać 20 nowości wydawniczych rocznie na 100 mieszkańców. Zgodnie z Zarządzeniem Ministra Kultury i Sztuki z 24.11.1980 w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek publicznych, biblioteka winna nabywać 18 wol. na 100 mieszkańców. Średnia arytmetyczna zakupu nowości w Polsce wynosi (w 2007) 9,2 wol./100 mieszk., natomiast dla Wielkopolski - 9,1 wol. BR zamierza osiągać wskaźnik zakupu nowości powyżej średniej dla woj. wielkopolskiego. Wskaźnik oblicza się: Liczba zakupionych nowości w zbiorach BR dzielona przez liczbę mieszkańców m. Poznania razy 100 % / wskaźnik dla Wielkopolski.	96%	półrocznie	102,47%
2.	BR/PS-02 Udostępnianie materiałów bibliotecznych	Zaspokojenie potrzeb użytkowników Biblioteki - głównie mieszkańców Poznania - w zakresie dostępu do zbiorów bibliotecznych, w celu zaspokojenia potrzeb jednostek i grup w zakresie edukacji, informacji i rozwoju osobistego poprzez oferowanie użytkownikom dostępu do szerokiej i różnorodnej wiedzy, myśli i opinii.	01. Prowadzenie wypożyczeń zewnętrznych	Wysoki stopień udostępniania książek. Celem szczegółowym procesu jest takie dobieranie księgozbiorów udostępnianych na zewnątrz, by w jak najwyższym stopniu móc realizować potrzeby użytkownika. Wskaźnik - obliczany jako stosunek liczby wypożyczeń przypadających na każde 100 mieszkańców - dla województwa Wielkopolskiego wynosi 406.	Wskaźnik oblicza się: Liczba wypożyczonych książek na zewnątrz dzielona przez liczbę mieszkańców miasta Poznania razy 100 razy 100% / 430.	97%	półrocznie	90,12%
			02. Prowadzenie wypożyczeń prezencyjnych	Skrócenie czasu oczekiwania na książkę. Celem procesu jest skrócenie czasu oczekiwania na książki najczęściej zamawiane przez czytelników w Czytelnii Ogólnej, poprzez prowadzenie księgozbioru podręcznego, składającego się z najczęściej zamawianych tytułów.	Liczba wypożyczeń dzielona przez wielkość księgozbioru podręcznego w Czytelnii Ogólnej razy 100% / 5 (wskaźnik 5 oznacza pięciokrotne wykorzystanie książki tego księgozbioru)	90%	półrocznie	94,22%
			03. Prowadzenie wypożyczeń międzybibliotecznych	Jak największa realizacja zamówień międzybibliotecznych. Celem procesu jest realizacja jak największej - w miarę możliwości liczby zamówień drogą wymiany międzybibliotecznej.	Liczba rewersów zrealizowanych do liczby wszystkich rewersów otrzymanych z innych bibliotek razy 100%.	30%	półrocznie	70,03
3.	BR/PS-03 Planowanie i realizacja budżetu rocznego	Zapewnienie Bibliotece Raczyskich środków finansowych na realizację zadań statutowych oraz zapewnienie płynnej i sprawnej obsługi realizacji zadań statutowych w zakresie finansowo-księgowym.	01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie do Urzędu Miasta opracowanych projektów planów budżetowych, planów finansowych i sprawozdań finansowych.	Liczba opracowanych i przekazanych w terminie do UMP planów i sprawozdań do liczby wszystkich planów i sprawozdań przekazanych do UMP razy 100%.	95%	rocznie	100,00%
			01. Planowanie budżetu rocznego 02. Realizacja budżetu	Celem procesu jest terminowe przekazywanie innych sprawozdań, ankiet i opracowań - dla Urzędu Miasta i innych instytucji.	Liczba w terminie opracowanych i przekazanych innych sprawozdań, ankiet i opracowań (do UMP i innych instytucji) do liczby wszystkich tego typu dokumentów razy 100%.	93%	półrocznie	100,00%
GEOPOZ								
1.	Organizacja i zarządzanie	Poprawa jakości i skuteczności funkcjonowania ZGIKM GEOPOZ	Obsługa legislacyjna, upoważnień i pełnomocnictw	Realizacja wniosków w terminie do 30 dnia	Ilość zrealizowanych wniosków / ilość złożonych wniosków	100%	1 x kwartał	100%
			Kontrola wewnętrzna	Dokonywanie oceny prawidłowości realizacji zadań przez komórki organizacyjne	Ilość przeprowadzonych kontroli/plan kontroli	100%	1 x rok	100
			Dobór, zatrudnianie i ocena pracowników	Wybór kandydatów spełniających wymagania stanowiska pracy	Ilość zawartych umów o pracę na czas nieokreślony/ ilość zakończonych umów o pracę na czas określony powyżej 6 miesięcy w danym roku kalendarzowym	90%	1 x rok	96%
			Szkolenie i rozwój pracowników	Podwyższanie kwalifikacji pracowników	Realizacja planu szkoleń	100%	1 x rok	-plan szkoleń 67%, budżet 98%
2.	Zarządzanie budżetem	Zapewnienie środków i finansowa obsługa zadań statutowych.	Planowanie i monitorowanie realizacji budżetu	Zapewnienie bieżącego nadzoru nad realizacją budżetu	Przekazywanie miesięcznych sprawozdań z realizacji dochodów i wydatków budżetowych w terminie 15 dnia każdego miesiąca	100%	1 x kwartał	100
			Udzielanie zamówień publicznych	Prowadzenie postępowań w sposób umożliwiający złożenie prawidłowych ofert przez wykonawców.	liczba uzasadnionych protestów wpływających na unieważnienie postępowania	0	1 x kwartał	100%
			Finansowa obsługa budżetu	Terminowe i prawidłowe sporządzanie sprawozdań.	Procent terminowo i prawidłowo sporządzonych sprawozdań w stosunku do sprawozdań ogółem.	100%.	Miesięcznie	100
3.	Prowadzenie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Utrzymanie państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w stanie aktualności	Aktualizacja danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Aktualizacja danych państwowego zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Aktualizacja graficzna - 3 dni Aktualizacja części opisowej - 30 dni	100%	1 x kwartał	53 % 84 %
			Udostępnianie danych państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego	Realizacja wniosków o udostępnienie danych zasobu geodezyjnego w wyznaczonym terminie	Do użytku powszechnego - 7dni Do zgłoszonych prac geodezyjnych i do szacowania nieruchomości -10 dni	100%	1 x kwartał	97 % 99 %
4.	Prowadzenie Systemu Informacji Przestrzennej	Modernizacja usług administracji samorządowej poprzez rozwój Systemu Informacji Przestrzennej z wykorzystaniem najnowszych technologii pozyskiwania i udostępniania danych.	Opracowywanie informacji ze zdjęć lotniczych	Powiększenie zasobu danych SIP poprzez fotogrametryczne pozyskiwanie danych wektorowych i rastrowych.	Ilość km kw. pozyskanych w stosunku do powierzchni obszaru miasta.	1/8 powierzchni miasta na kwartał	1 x kwartał	zawieszenie realizacji procesu (zapis w protokole z XXII przeglądu za II kw. 2011 r. str. 16)
			Pozyskiwanie i przetwarzanie, udostępnianie i aktualizacja informacji SIP	Zwiększenie zakresu informacji przestrzennej wykorzystywanej w procesie zarządzania miastem.	Przyrost 10000 rekordów w bazie danych na kwartał.	100%	1 x kwartał	zawieszenie realizacji procesu (zapis w protokole z XXII przeglądu za II kw. 2011 r. str. 16)
6.	Tworzenie informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Zapewnienie aktualności informacji określających położenie nieruchomości w przestrzeni miasta	Realizacja zadań w zakresie nazewnictwa ulic i placów oraz ewidencjonowania nazw ulic, placów itp	Zapewnienie aktualności informacji z zakresu nazw ulic i placów	Ilość zmian wprowadzonych do bazy/ilość zmian wynikających z wydanych aktów prawnych w zakresie nazewnictwa x 100%.	100%	1x6 m-cy	100%
			Ustalanie i ewidencjonowanie numeracji porządkowej nieruchomości	Zapewnienie czytelnej i jednoznacznej numeracji porządkowej nieruchomości	Ilość podjętych rozstrzygnięć w wymaganym terminie/ilość wniosków oraz podjętych z urzędu postępowań o nadanie nowego numeru porządkowego bądź weryfikację numeru istniejącego" x 100%	100%	1x6 m-cy	96%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
7.	Rozstrzyganie spraw z zakresu administracji publicznej związanych z gospodarką nieruchomościami	1. Realizacja uprawnień i roszczeń związanych z gospodarką nieruchomościami.	Realizacja roszczeń o zwrot nieruchomości i o odszkodowanie	Zaspokajanie w drodze decyzji administracyjnych uzasadnionych żądań zgłoszonych przez osoby uprawnione.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym.	100%	1 x rok	94,00%
		2. Osiągnięcie wysokiego poziomu orzecznictwa w sprawach z zakresu administracji publicznej.	Ochrona gruntów rolnych	1. Ochrona gruntów rolnych wysokiej klasy bonitacyjnej, a w przypadku realizacji inwestycji na takich gruntach, ograniczenie powierzchni inwestycji do niezbędnego minimum. Umożliwienie realizacji celów statutowych Funduszu Ochrony Gruntów Rolnych. 2. Przywracanie wartości użytkowych gruntom zdegradowanym i zdeławastowanym; racjonalne gospodarowanie przestrzenią i właściwe kształtowanie krajobrazu.	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy do ilości decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym.	100%	1 x rok	zgodnie z wnioskiem zmian znak ZG-NZJ.01442-1/11 z 31.03.11 nastąpiła zamiana podprocesu na instrukcję (zmiana nie wprowadzona do ARIS-a)
			Podział nieruchomości	Zmiana struktury przestrzennej nieruchomości w sposób zmierzający do ich zagospodarowania zgodnego z polityką miasta.	Ilość wniosków rozpatrzonych/ilość wniosków wpływających	70%	1 x 6 m-cy	zgodnie z wnioskiem zmian znak ZG-NZJ.01442-1/11 z 31.03.11 nastąpiła zamiana podprocesu na instrukcję (zmiana nie wprowadzona do ARIS-a)
			Naliczanie opłat adiacenckich i planistycznych związanych ze wzrostem wartości nieruchomości	Pozyskiwanie środków finansowych do budżetu miasta	Ilość decyzji ostatecznych lub utrzymanych w mocy/ilość decyzji wydanych w okresie sprawozdawczym	70%	1 x 6 m-cy	odstapiono od wyliczenia wskaźnika
			MIEJSKA PRACOWNIA URBANISTYCZNA					
1.	MPU/PS01 Obsługa planistyczna miasta	Zapewnienie ładu przestrzennego, ochrony dóbr kultury oraz wymogów ochrony środowiska w wykonywanych opracowaniach z uwzględnieniem przepisów prawa, w tym w szczególności ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym.	MPU/PS01/PR01-B Przygotowanie projektu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Podjęcie uchwały o przystąpieniu do sporządzenia mpzp	Ilość podjętych przez Radę Miasta uchwał do ilości uchwał przygotowanych	80%	roczny	98,0%
			MPU-PS01/PR01-C Opracowywanie projektu miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego	Terminowe opracowanie projektu mpzp	Ilość projektów wykonanych zgodnie z harmonogramem do ogólnej ilości projektów mpzp	70%	roczny	98,5%
			MPU/PS01/PR01-D Uzgadnianie i przyjęcie projektu mpzp	Uchwalenie mpzp	Ilość projektów uchwalonych do ilości projektów procedowanych	80%	roczny	24,0%
			MPU/PS01/PR03 Opracowanie opinii	Terminowe wykonywanie opinii	Ilość opinii wykonanych w terminie w stosunku do ilości opinii ogółem	80%	kwartalny	96,0%
			MPU/PS01/PR04 Koordynowanie działań planistycznych wykonywanych poza MPU	Terminowe kierowanie uchwał Rady Miasta w sprawie uchwalenia planu wraz z dokumentacją planistyczną do Wojewody w celu sprawdzenia zgodności z prawem	ilość uchwał z dokumentacją przekazanych Wojewodzie w terminie 7dni w stosunku do wszystkich przekazanych uchwał i dokumentacji	100%	roczny	---
			MPU/PS01/PR05 Analizy i studia	Terminowe sporządzanie analiz	Liczba analiz lub studiów wykonanych w terminie krótszym niż termin określonych przez Prezydenta Miasta Poznania lub Dyrektę MPU w stosunku do wszystkich wykonanych analiz lub studiów	80%	roczny	97%
2.	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02 Utrzymywanie i zapewnianie infrastruktury	MPU/PS02/PR01 Pozyskiwanie materiałów i narzędzi do pracy	Zapewnienie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania	Liczba zakupionych materiałów/sprzętu do liczby zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie	100%	roczne	93%
			MPU/PS02/PR02 Kwalifikacja dostawców	Zapewnienie odpowiedniego poziomu dostaw	Ilość dostawców odrzuconych do ilości dostawców ogółem	70%	roczne	---
3.	MPU/PS03 Zarządzanie Zasobami ludzkimi	MPU/PS03 Zarządzanie Zasobami ludzkimi	MPU/PS03/PR01 Rekrutacja i zatrudnienie pracowników	Zapewnienie poziomu zatrudnienia niezbędnego do prawidłowego wykonywania zadań	(Liczba zatrudnionych przez liczbę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie)* 100%	90%	roczne	100%
			MPU/PS03/PR02 Organizacja szkoleń	Zapewnienie odpowiedniej liczby szkoleń potrzebnych do podnoszenia kwalifikacji	(Liczba szkoleń przez liczę zgłoszonych potrzeb zweryfikowanych pozytywnie) * 100%	100%	roczne	100%
			MPU/PS03/PR03 Ocenianie pracowników	Zapewnienie odpowiedniego poziomu pracy pracowników	(liczba ocen pracowniczych pozytywnych przez liczbę ocen negatywnych) * 100%	100%	roczne	100%
MIEJSKI OŚRODEK POMOCY RODZINIE								
1.	MOPR/PS-01 Realizacja zadań związanych z udzielaniem świadczeń		MOPR/PS-01/PR-01 Świadczenia pomocy społecznej	Zaspokajanie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby utrzymanych w mocy decyzji administracyjnych rozpoznawanych w wyniku postępowania odwoławczego i decyzji administracyjnych w stosunku, do których umorzono postępowanie odwoławcze do liczby wszystkich rozpatrywanych przez organ odw	60%	rocznie	75,00%
			MOPR/PS-01/PR-02 Wydanie decyzji administracyjnej w sprawie ustalenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych					
			MOPR/PS-01/PR-03 Skierowanie i kwalifikowanie do Centrum Integracji Społecznej	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub kartach pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	kwartalnie	87%
2.	MOPR/PS-02 Realizacja zadań związanych ze wsparciem funkcjonowania w środowisku		MOPR/PS-02/PR-01 Praca socjalna i poradnictwo specjalistyczne	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w kartach pracy socjalnej, kontraktach socjalnych, w kartach pracy z klientem/rodziną, w narzędziach pracy obowiązujących w danym programie, projekcie do ogólnej liczby podjętych działań	50%	kwartalnie	81% 85%
			MOPR/PS-02/PR-03 Realizacja programów osłonowych i projektów					
			MOPR/PS-02 Indywidualny program wychodzenia z bezdomności		Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podjętych działań x 100%	60%	półrocznie	64,00%
			MOPR/PS-03/PR-01 Ustalenie opłaty za pobyt w rodzinie zastępczej	Zaspokojenie niezbędnych potrzeb klientów	Stosunek procentowy liczby dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki do liczby wszystkich dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania w roku kalendarzowym x 100%	60%	rocznie	---
			MOPR/PS-03/PR-02 Ustalenie opłty za pobyt w placówce opiekuńczo-wychowawczej					
			MOPR/PS-03/PR-09 Realizacja świadczeń pieniężnych					

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
3.	MOPR/PS-03 Działania na rzecz wspierania osób i rodzin i tworzenia systemu opieki zastępczej		MOPR/PS-03/PR-10 Realizacja świadczeń rzeczowych					
			MOPR/PS-03/PR-03 Indywidualny program usamodzielnienia	Wywołanie korzystnej zmiany w sytuacji klienta	Stosunek procentowy działań zakończonych zgodnie z celami założonymi w programach lub karcie pracy socjalnej lub kontraktach socjalnych do ogólnej liczby podejmowanych działań x 100%	60%	półrocznie	91%
			MOPR/PS-03/PR-04 Zaopiniowanie kandydatów do pełnienia funkcji rodziny zastępczej	Zapewnienie opieki i wychowania dzieciom, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki	Stosunek procentowy liczby dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania, którym nie udało się znaleźć właściwej formy opieki do liczby wszystkich dzieci wymagających zapewnienia opieki i wychowania w roku kalendarzowym x 100%	max. 10 %	rocznie	2%
			MOPR/PS-03/PR-05 Powierzenie rodzinie zastępczej dziecka wymagającego opieki zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-06 Kierowanie na szkolenia dla rodzin zastępczych					
			MOPR/PS-03/PR-07 Zawieranie umowy na pełnienie funkcji zawodowej niespokrewnionej z dzieckiem rodziny zastępczej					
			MOPR/PS-03/PR-08 Kierowanie do placówek opiekuńczo-wychowawczych					
4.	MOPR/PS-04 Realizacja świadczeń na rzecz osób niepełnosprawnych		MOPR/PS-04/PR-01 Dofinansowanie do likwidacji barier architektonicznych i technicznych	Umożliwienie klientowi wcześniejszego otrzymania środków z PFRON	Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinansowania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100%	75%	rocznie	68,00%
			MOPR/PS-04/PR-03 Dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny i dofinansowanie likwidacji barier w komunikowaniu się		Stosunek procentowy liczby świadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	80%	rocznie	79,00%
			MOPR/PS-04/PR-02 Dofinansowanie sportu, kultury rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych		Stosunek procentowy przekazanych przez klientów "Informacji o wyborze turnusu" sprawdzonych w ciągu 3 dni roboczych od ich otrzymania przez pracownika Sekcji w rejestrach ośrodków i organizatorów do liczby wszystkich wypłac. świadczeń w tym zakresie x 100%	95%	rocznie	97,00%
			MOPR/PS-04/PR-04 Dofinansowanie pobytu osób niepełnosprawnych na turnusach rehabilitacyjnych		Stosunek procentowy liczby świadczeń wypłaconych przed wymaganym terminem do liczby wszystkich wypłaconych świadczeń x 100%.	50%	rocznie	67,00%
			MOPR/PS-04/PR-05 Dofinansowanie kosztów utworzenia, działalności i zwiększenia uczestników WTZ		1. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych do Działu Ekonomicznego w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia dokumentów przez Wnioskodawcę, stanowiących podstawę przekazania dofinansowania do liczby wszystkich przelewów w tym zakresie x 100% 2. Stosunek procentowy liczby przelewów przekazanych na konto zleceniodawcy w ciągu 9 dni od dnia otrzymania dokumentów potwierdzających zakup do ogólnej liczby przelewów w tym zakresie x 100% / dot. oferty cenowej	50%	rocznie	100,00%
			MOPR/PS-04/PR-06 Dofinansowanie zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze					78,00%
5.	MOPR/PS-05 Zarządzanie Zasobami Osobowymi		MOPR/PS-05/PR-01 Prowadzenie naboru i zatrudnianie pracowników MOPR	Prowadzenie skutecznego naboru	Stosunek procentowy liczby rekrutacji zakończonych zatrudnieniem pracownika do liczby wszczętych rekrutacji x 100%	90%	rocznie	80%
			MOPR/PS-05/PR-02 Szkolenie pracowników	Skuteczna realizacja planu szkoleń	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych szkoleń do liczby szkoleń zaplanowanych x 100%	75%	rocznie	79%
			MOPR/PS-05/PR-03 Organizacja praktyk zawodowych	Zapewnienie profesjonalnych praktyk zawodowych	Stosunek procentowy liczby praktykantów zadowolonych i bardzo zadowolonych z odbytych praktyk do liczby praktykantów, którzy wzięli udział w badaniu poziomu zadowolenia x 100%	85%	półrocznie	100%
6.	MOPR/PS-06 Organizacja, infrastruktura i informatyzacja w MOPR		MOPR/PS-06/PR-01 Postępowanie o udzielenie zamówienia	Zapewnienie niezbędnych zasobów materialnych do wykoania zadań	Stosunek procentowy liczby zrealizowanych wniosków o zamówienie/zakup w terminie do 25 dni, liczonych od 11 dnia każdego miesiąca do liczby wszystkich zaakceptowanych wniosków x 100%	90%	kwartalnie	96%
			MOPR/PS-06/PR-02 Przekazanie sprzętu komputerowego do naprawy	Obsługa sprzętu naprawionego na terenie Ośrodka, wysoka skuteczność realizacji zgłoszeń, normalizacja procesu naprawy	1. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 30 dni na terenie Ośrodka do liczby wszystkich zgłoszeń zrealizowanych w zakresie Sekcji ds. Informatyki x 100% 2. Liczba zgłoszeń zrealizowanych w terminie 60 dni przez firmy zewnętrzne do liczby wszystkich zgłoszeń zrealizowanych przez usługi firm zewnętrznych x 100%	60%	półrocznie	100%
			MOPR/PS-06/PR-03 Zapotrzebowanie na nowy tusz, toner	Skrócenie czasu realizacji zapotrzebowania komórek organizacyjnych na nowy tusz/toner	Liczba zrealizowanych zapotrzebowań na nowy tusz/toner w dzień złożenia wniosku do liczby wszystkich złożonych wniosków x 100%	60%	półrocznie	75%
			MOPR/PS-07/PR-01 Planowanie budżetu	Zabezpieczenie środków zapewniających realizację zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy wysokością środków przyznaných na realizację zadań wg pierwotnego planu finansowego do wysokości środków wnioskowanych w projekcie budżetu x 100%	95%	rocznie	94%
			MOPR/PS-07/PR-02 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie wydatków budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie wydatków	Stosunek procentowy ilości faktur zapłaconych w terminie wskazanym na fakturze od daty wpływu do MOPR do wszystkich uregulowanych faktur x 100%	95%	kwartalnie	100,00%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
7.	MOPR/PS-07 Planowanie i realizacja budżetu		MOPR/PS-07/PR-03 Obsługa finansowo-księgowa w zakresie dochodów budżetowych MOPR	Zapewnienie sprawnej obsługi finansowo-księgowej w zakresie dochodów	Stosunek procentowy dochodów przekazanych w terminie do dochodów przekazanych ogółem x 100%	95%	kwartalnie	100%
			MOPR/PS-07/PR-04 Przygotowanie sprawozdań z obsługi finansowo-księgowej	Terminowe i rzetelne sporządzanie sprawozdań budżetowych w zakresie dochodów i wydatków MOPR	Terminowe sporządzanie sprawozdań przewidzianych przepisami prawa dla jednostki budżetowej - liczba sprawozdań sporządzanych terminowo do liczby sprawozdań ogółem x 100%	85%	kwartalnie	100%
			MOPR/PS-07/PR-05 Wyznaczanie i rozliczanie limitó ilościowych i finansowych dotyczących świadczeń pomocy społecznej	Ustalenie wysokości limitów ilościowych i finansowych pozwalające na zaspokojenie rozpoznanych potrzeb mieszkańców Poznania w zakresie realizacji świadczeń objętych limitami	Stosunek procentowy ilości zmian wysokości limitów dokonanych w ramach przesunięć środków pomiędzy poszczególnymi Filiami MOPR do ogólnej ilości dokonanych zmian wysokości limitów wynikających ze zmiany wysokości środków w planie finansowym na dany rok x 1	50%	rocznie	100%
			MOPR/PS-07/PR-06 Zmiany planu finansowego w trakcie roku budżetowego	Utrzymanie możliwości realizacji zadań nałożonych na MOPR	Stosunek procentowy pomiędzy liczbą przesunięć środków w planie finansowym dokonanych w ramach zarządzenia Dyrektora Jednostki do ogólnej liczby dokonanych zmian wynikających ze zmiany wysokości środków w planie finansowym na dany rok x 100%	60%	rocznie	33%
POWIATOWY INSPEKTORAT NADZORU BUDOWLANEGO								
1.	PINB/PS_01 Działalność podstawowa	Wydawanie decyzji pozwolenia na użytkowanie	PINB/PS-01/PR-01 Pozwolenie na użytkowanie	w terminie 30 dni	Wszystkie wydane w terminie 30 dni decyzje o pozwoleniu na użytkowanie w stosunku do wszystkich wydanych decyzji w okresie monitorowanym razy 100%	100%	kwartalnie	50,38%
2.	PINB/PS_01 Działalność podstawowa	Rozpatrywanie sprawy w terminie 21 dni	Zakończenie budowy obiektu budowlanego PINB/PS-01/PR-03	Rozpatrywanie sprawy w terminie 18dni od dnia doręczenia zawiadomienia	Ilość rozpatrywanych spraw w terminie 18 dni w stosunku do ilości spraw podlegających rozpatrzeniu w terminie 21 dni razy 100%	100%	kwartalnie	71,56%
	Ankieta: pytanie nr 1			Zwiększenie satysfakcji klienta odnośnie działalności PINB	Ilość odpowiedzi "Zadowolony" i "Bardzo zadowolony" względem wszystkich wypełnionych ankiet		półrocznie	b.d.
	Ankieta: pytanie nr 4			Poprawa komunikacji z klientami zewnętrznymi.	Liczb odwiedzin strony www.pinb.poznan.pl	2000tys. Więcej wejść na stronę w stosunku do poprzedniego kwartału	półrocznie	b.d.
	Ankieta: pytanie nr 7			Polepszenie wizerunku Inspektoratu.	Ilość odpowiedzi "TAK" w stosunku do ilości złożonych ankiet	75%	półrocznie	b.d.
	Analiza skarg			Zmniejszenie liczby skarg załatwianych ponad 21 dni	Ilość skarg zasadnych w stosunku do ilości prowadzonych skarg	Spadek o 20% względem roku poprzedniego	półrocznie	b.d.
POZNANSKIE OŚRODKI SPORTÓW I REKREACJI								
1.	PS – 01 Baza rekreacyjna i sportowa	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez udostępnianie bazy sportowej i turystycznej.	Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Krzewienie kultury fizycznej poprzez upowszechnianie pływania oraz zapewnienie bazy dla gier zespołowych	% wykonania planu przychodów	99%	okres – półrocze (do 31.08 każdego roku), rok (do 1.04 roku następnego) – analiza dokumentów księgowych, analiza wykonania budżetu zadaniowego	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zaspokojenie zbiorowych potrzeb w zakresie sportów wodnych , biegów terenowych oraz rekreacji dla mieszkańców w Oddziale Malta	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Propagowanie kultury, sportu i rekreacji przez współdziałanie przy realizacji różnorodakich imprez w Oddziale Arena	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Upowszechnianie i propagowanie sportu, rekreacji i wypoczynku wśród ludności w ośrodkach wypoczynkowych i obiektach sportowych POSiR oddanych w dzierżawę.	% wykonania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Zapewnienie bazy dla przeprowadzenia imprez sportowych, rekreacyjnych i treningów w Oddziale Stadion Miejski	% wykorzystania planu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Udostępniane bazy do przeprowadzenia imprez sportowo-rekreacyjnych w Oddziale MOS.	% wykorzystania opłanu przychodów	99%	j.w	b.d.
			Udostępnianie bazy dla osób fizycznych, Udostępnianie bazy dla instytucji	Świadczenie usług hotelowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta.	Wskaźnik 1: % wykorzystania opłanu przychodów Wskaźnik 2: % wykorzystania miejsc noclegowych w Hotelu Sport i na Campingu Malta (osobonoclegi)	99% 50%	j.w j.w	b.d. b.d.
			2.	PS – 02 Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Upowszechnianie kultury fizycznej poprzez organizację imprez sportowych	Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Popularyzacja biegania jako najprostszej formy rekreacji oraz promocja Poznania poprzez organizację międzynarodowego biegu maratońskiego	Wskaźnik 1: % wykonania planu przychodów
Wskaźnik 2: Rozwój imprezy - przyrost liczby startujących w stosunku do roku poprzedniego	5%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - porównanie danych dot. liczby startujących						b.d.
Wskaźnik 3: % biegaczy wyrażających chęć ponownego startu	90%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – kwestionariusz satysfakcji uczestników „maratonu						b.d.

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
3.	PS – 03 Organizacja i zarządzanie POSiR	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zakładu dla realizacji celów statutowych	Organizacja imprez sportowych i rekreacyjnych	Propagowanie sportu wśród dzieci i młodzieży szkolnej	Odsetek szkół m. Poznania startujących w zawodach dla szkół organizowanych przez MOS	60%	okres – rok szkolny (do 31.08 każdego roku) metody – porównanie danych dot. liczby szkół startujących w zawodach dla szkół org. Przez MOS z ogólną liczbą szkół m. Poznania	b.d.
			Zarządzanie kadrami	Satysfakcja pracowników	% pracowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z pracy w POSiR	80%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody - analiza wyko-nania planu zatrudnienia	b.d.
				Kadra spełniająca wymagania karty stanowiska pracy	stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania stanowiska pracy do liczby pracowników objętych oceną	95%	okres - rok (do 1.04 roku następnego) metody okresowe oceny pracownicze	b.d.
			Planowanie i zarządzanie infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury	% realizacji planu remontów i inwestycji	99%	okres – rok (do 1.04 roku następnego) metody – analiza sprawozdań z wykonania planu remon-tów i inwestycji	b.d.
STRAŻ MIEJSKA MIASTA POZNANIA								
1.	Działania na rzecz porządku i bezpieczeństwa	Poprawa stanu porządku i bezpieczeństwa na terenie miasta Poznania.	Działania prewencyjne na rzecz porządku i bezpieczeństwa SM/PS-01/PR-01	Dążenie do zwiększenia liczby funkcjonariuszy aktywnie uczestniczących w patrolach kontrolujących miejsca publiczne.	Ilość efektywnych godzin pracy strażników w terenie/rzeczywisty czas pracy strażników w terenie.	60%	kwartalnie	b.d.
			Wnioski do sądu SM/PS-01/PR-02	90% postępowań przed skierowaniem sprawy do sądu zostanie zakończonychw ciągu 8 tygodni.	Zakończone postępowania w ciągu 8 tygodni/wszystkie postępowania*100%.	90%	rocznie	b.d.
			Usuwania pojazdów SM/PS-01/Pr-03	70% pojazdów zostanie usuniętych w ciągu 2 godzin od potwierdzenia popełnienia wykroczenia.	ilość potwierdzonych wykroczeń/ usunięte pojazdy*100%	70%	rocznie	b.d.
2.	Zapewnienie zdolności SM do sprawnego wykonywania zadań	Celem głównym procesu jest zapewnienie zdolności do sprawnego wykonywania zadań przez Straż Miejską m. Poznania.	Kurs podstawowy dla strażników gminnych (miejskich) SM/PS-02/PR-01					
			Szkolenia doskonalące SM/PS-02/PR-02	100% funkcjonariuszy działających w terenie będzie posiadało przeszkolenie niezbędne do wykonywania czynności służbowych.	Przeszkoleni funkcjonariusze/funkcjonariusze pracujący w terenie*100%	100%	półrocznie	b.d.
			Zapewnienie sortów mundurowych SM/PS-02/PR-03.	Zakupienie i wydanie dla 100% funkcjonariuszy SM przysługujących im w ciągu roku sortów mundurowych.	Liczba zakupionych i wydanych sortów mundurowych funkcjonariuszom SM w ciągu roku/liczba przysługujących funkcjonariuszom SM sortów mundurowych w danym roku * 100%	100%	rocznie	b.d.
			Rozliczanie mandatów karnych SM/PS-02/PR-04	Wprowadzenie 100% odcinków madatów karnych do programu informatycznego w rocznym okresie rozliczeniowym	dostarczone odcinki mandatów karnych/wprowadzone odcinki mandatów karnych* 100%.	100%	rocznie	b.d.
ZAKŁAD ZAGOSPODAROWANIA ODPADÓW								
1.	Gospodarka odpadami	Zwiększenie efektywności gospodarowania odpadami	Składowanie odpadów		Stosunek ilości przyjętych odpadów do ilości odzyskanych odpadów.	min. 10 %	roczny	35,00%
			Segregacja odpadów					
2.	Elektrownia biogazowa i oczyszczania odcieku	Zużycie energii na potrzeby własne max 10%	Wytwarzanie energii	Produkcja energii elektrycznej na poziomie nie niższym niż 2000000 kWh/a.	Ilość energii elektrycznej zużytej na potrzeby własne do ilości energii wyprodukowanej 10%	nie więcej niż 10%	półroczny	7,10%
			Oczyszczanie odcieków	Wprowadzanie do środowiska wód odciekowych oczyszczonych	Stosunek ilości m3 odcieku oczyszczonego ogółem do ilości m3 odcieku pobranego przez oczyszczalnię 50%	min. 50%	półroczny	52,00%
3.	Zarządzanie zasobami osobowymi	Kadra spełniająca wymagania stanowiska pracy	Rekrutacja, selekcja i ocena		Stosunek liczby pracowników ocenionych jako spełniających wymagania do liczby pracowników objętych oceną	min. 96%	roczny	brak danych
			Szkolenia pracowników					
4.	Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie prawidłowego nadzoru nad infrastrukturą.	Bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania maszyn i urządzeń.	brak wskaźników dla procesu		brak	brak danych
			Zakupy bieżące	Zapewnienie niezbędnych zasobów do prawidłowego funkcjonowania zakładu				
			Udzielenie zamówienia publicznego					
			Korespondencja i dokumentacja biurowa	Zapewnienie odpowiedniego przepływu dokumentacji				
			Remonty i inwestycje					
			Kwalifikacja i ocena dostawców					
ZARZĄD DRÓG MIEJSKICH								
1.	ZDM/PS-01 Organizacja i zarządzanie	Skuteczne zarządzanie jednostką organizacyjną Miasta Poznania – Zarządem Dróg Miejskich poprzez zapewnienie efektywnego planowania w zakresie organizacjinnym	ZDM/PS-01/PR-01 Pozyskiwanie Funduszy Europejskich	Terminowe przygotowanie wniosków aplikacyjnych	Ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w terminach określonych w Programach Operacyjnych x 100 / ogólna ilość wniosków aplikacyjnych przygotowanych w danym roku	100%	rocznie	100%
			ZDM/PS-01/PR-02 Postępowanie z wnioskami	Zwiększenie liczby spraw rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1m-c	Ilość wniosków rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ ilość wpływających wniosków ogółem.	95% z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	94%
			ZDM/PS-01/PR-03 Rozpatrywanie skarg	Zwiększenie liczby spraw rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 1 m-c	Ilość skarg rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż miesięczny x 100/ ilość wpływających skarg ogółem.	95% z zastrzeżeniem, że pozostałe 5% wniosków rozpatrzone zostanie w terminach przepisanych	kwartalnie	100,00%
			ZDM/PS-01/PR-04 Postępowanie odwoławcze	Zapewnienie prawidłowego prowadzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym	(Liczba spraw uchylonych przez SKO/Liczba spraw podjętych przez wydział)*100%	max 1%	kwartalnie	0,24%
			ZDM/PS-01/PR-05 Zamówienia publiczne	Realizacja planu zamówień publicznych	Ilość zakończonych postępowań x 100 / ogólna ilość zaplanowanych postępowań	95% zakończonch postępowań wg planu	rocznie	96,20%

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
		oraz skutecznej realizacji zadań statutowych.	ZDM/PS-01/PR-07 Zarządzanie informacją publiczną	Zapewnienie sprawnego prowadzenia polityki informacyjnej ZDM	Liczba zapytań o informacje dot. Działalności ZDM, na które odpowiedziano w terminie do 14 dni x 100/ Liczba zapytań o informacje dot. Działalności ZDM wpływające do zespołu ds.. Informacji Publicznej.	80%	półrocznie	100,00%
			ZDM/PS-01/PR-09 Rekrutacja, selekcja i ocena pracownicz	Zatrudnianie pracowników spełniających wymogi kwalifikacyjne	Ilość umów o pracę zawartych na czas określony (próbny) x 100 / ilość umów przedłużonych przez ZDm (z wyłączeniem rezygnacji pracowników)	90%	rocznie	96,15%
			ZDM/PS-01/PR-06 Bezpieczeństwo i higiena pracy	Realizacja planu szkoleń dla pracowników	Zrealizowane szkolenia x 100 / zaplanowane szkolenia	95%	rocznie	98,30%
			ZDM/PS-01/PR-10 Szkolenia					84,80%
			ZDM/PS-01/PR-011 Obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń	Realizacja planu wydatków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych	Poniesione wydatki z tytułu ZFŚS x 100 / zaplanowane wydatki	94%	rocznie	97,32%
			ZDM/PS-01/PR-012 Odbiór robót	Terminowe przeprowadzenie odbiorów robót	Ilość odbiorów przeprowadzonych w terminie x 100 / ilość odbiorów ogółem	90% terminowo przeprowadzonych odbiorów	rocznie	98,07%
2.	ZDM/PS-02 Inwestycje	Skuteczna realizacja zaplanowanych inwestycji	ZDM/PS-02/PR-01 Planowanie inwestycji	Przygotowaie wniosków do Wieloletniej Prognozy Finansowej w terminie określonym przez Prezydenta Miasta Poznania	Czas planowany na wykonanie projektu planu inwestycyjnego w zakresie komunikacja i transport (liczony od 1 stycznia) / Czas rzeczywisty wykonania projektu planu inwestycyjnego w zakresie komunikacja i transport (liczony od 1 stycznia)	1 (>1 skrócenie czasu wykonania, <1 wykonanie nieterminowe)	rocznie	0,93%
			ZDM/PS-02/PR-02 Przygotowanie inwestycji	Zrealizowanie zaplanowanych inwestycji w terminie	ilość przetargów na roboty inwestycyjne zakończonych podpisaniem umowy z wykonawcą x 100 / iłś wszczętych postępowań przetargowych na roboty inwestycyjne w danym roku	90%	rocznie	94,00%
			ZDM/PS-02/PR-03 Realizacja inwestycji	Zakończenie i przekazanie do eksploatacji realizowanych inwestycji	Liczba zakończonych i odebranych zadań remontowych i inwestycyjnych nadzorowanych przez Wydział Realizacji Inwestycji w ciągu roku x 100 / Liczba zadań oprzyjętych do nadzorowania w ciągu roku	95% zakończonych i przekazanych do eksploatacji inwestycji w danym roku	rocznie	1,03%
3.	ZDM/PS-03 Zarządzanie ruchem i gospodarka parkingowa	Prawidłowe zarządzanie ruchem i zapewnienie skutecznej gospodarki parkingowej	ZDM/PS-03/PR-01 Rozliczanie kart chip i druków	Zapewnienie kontroli dostępności kart chip i druków	ilość terminowo przeprowadzonych inwentur *100/ilość zaplanowanych inwentur	100% terminowo przeprowadzonych inwentur	kwartalnie	100%
			ZDM/PS-03/PR-02 Sprzedaż abonamentu i identyfikatora	Prawidłowe sporządzanie abonamentów i identyfikatorów	ilość błędnie sporządzonych abonamentów/identyfikatorów w danym okresie x 100/ilość sporządzonych abonamentów/identyfikatorów ogółem w samym okresie	max 2% błędnie sporządzonych abonamentów/ identyfikatorów	kwartalnie	1,14%
			ZDM/PS-03/PR-03 Organizacja zastrzeżonych miejsc postojowych "kopert"	Prawidłowe zarządzanie zastrzeżonymi miejscami postojowymi	Ilość wykonanych kontroli zastrzeżonych miejsc postojowych x 100/ilość zaplanowanych kontroli zastrzeżnych miejsc postojowych	98%	półrocznie	98,00%
			ZDM/PS-03/PR-04 Kontrola wpływów ze sprzedaży biletów parkingowych	Monitorowanie pracy automatów parkingowych	ilość przeliczanych kasetek różnicą w wysokości +/- 20 zł * 100/ilość przeliczonych kasetek	3%	kwartalnie	0,92%
			ZDM/PS-03/PR-05 Kontrolowanie wnoszenia opłat w strefie płatnego parkowania	Prawidłowe wystawianie wezwań-raportów	ilość błędnie wystawianych wezwań-raportów x100/ ilość wystawianych wezwań-raportów	max 2%błędnie wystawionych wezwań-raportów	kwartalnie	0,81%
			ZDM/PS-03/PR-06 Nadzór nad automatami parkingowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania automatów parkingowych	liczba planowanych przeglądów konserwacji x 100 / liczba przeprowadzonych	100%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-07 Nadzór nad parkingami buforowymi	Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania parkingów buforowych	liczba planowanych kontroli x 100 / liczba przeprowadzonych kontroli	100%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-08 Przyjęcie opłaty za wezwanie raport	Wyegzekwowanie zaległych należności	ilość wezwań-raportów objętych wezwaniem do zapłaty i upomnieniem x 100/ilość nieopłaconych wezwań-raportów ogółem (wystawione minus zakończone)	max. 3 lata	półrocznie	1,05 roku
			ZDM/PS-03/PR-09 Przygotowanie i wysyłanie upomnień					
			ZDM/PS-03/PR-10 Zapewnienie bezpieczeństwa ruchu	Zapewnienie prawidłowego utrzymania urządzeń bezpieczeństwa ruchu	ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych x 100 / ilość zaplanowanych (dot. RB)	95% zrealizowanych zadań zaplanowanych	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-03/PR-11 Utrzymanie pasa ulicznego przez COOUUBR	Realizacja zgłoszeń dot. utrzymania pasa drogowego przez COOUUBR	ilość zrealizowanych zgłoszeń x 100/ilość przyjętych zgłoszeń w danym okresie	95%	półrocznie	97,37%
4.	ZDM/PS-04 Zarządzanie drogami	Prawidłowe zarządzanie drogami w Poznaniu	Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	ilość zrealizowanych zadań zaplanowanych x 100 / ilość zaplanowanych (dot. UD)	90%	rocznie	88,00%
			ZDM/PS-04/PR-01 Utrzymanie dróg i infrastruktury drogowej	Zapewnienie prawidłowego utrzymania dróg i infrastruktury drogowej	ilość zrealizowanych zgłoszeń x 100 / ilość przyjętych do realizacji zgłoszeń w ramach planu finansowego (dot. UI)		rocznie	98,00%
			ZDM/PS-04/PR-03 Postępowanie z urzędu	Przywrócenie pasa drogowego do stanu poprzedniego	ilość postępowań zakończonych wystawieniem decyzji asministracyjnej o nałożenie kary pieniężnej/ ilość wszczętych postępowań o wymierzenie kary pieniężnej za zajęcie drogowego bez zezwolenia z wyjątkiem umorzeń)*100	80%	rocznie	165%
5.	ZDM/PS-05 Zarządzanie finansami	Efektywne zarządzanie finansami ZDM	ZDM/PS-05/PR-01 Planowanie i realizacja wydatków	Prawidłowe sporządzenie planu finansowego	Plan finansowy zrealizowany x 100 / plan finansowy	95%	rocznie	81,23%
			ZDM/PS-05/PR-02 Postępowanie windykacyjne	Podjęcie czynności do wyegzekwowania należności w najbliższym możliwym terminie do podjęcia	(Liczba spraw podjętych przez wydział EW w ciągu kwartału/ Liczba spraw przekazanych do windyfikacji w ciągu kwartału)* 100%	98%	kwartalnie	97,96%
			ZDM/PS-05/PR-03 Nadzór nad infrastrukturą	Zapewnienie odpowiedniego stanu infrastruktury (zabudowań, wyposażenia procesów, usług pomocniczych)	Liczba zrealizowanych potrzeb dot. infrastruktury / liczba zgłoszonych potrzeb dot. infrastruktury zatwierdzonych do realizacji przez Dyrektora x 100%	90%	rocznie	100,00%
			ZDM/PS-05/PR-04 Zakupy	Realizacja zapotrzebowań ZDM	Ilość zrealizowanych zapotrzebowań x 100 / ilość przyjętych zapotrzebowań	95% zrealizowanych zapotrzebowań	rocznie	100,00%
			ZDMA/PS-05/PR-05 Postępowanie ubezpieczeniowe	Zapewnienie sprawnego prowadzenia postępowania ubezpieczeniowego	(liczba spraw dot. OC rozpatrzonych w terminie nie dłuższym niż 30 dni / liczba przyjętych wniosków dot. OC) x 100	85%	półrocznie	78,00%
ZARZĄD KOMUNALNYCH ZASOBÓW LOKALOWYCH								

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
1.	PS-02-Remont zasobu komunalnego	Racjonalne wydatkowanie środkówfinansowych określonych w rocznie planie finansowym przeznaczonych na remont zasobu komunalnego	PS-02/PR-01-Remont zwolnionego lokalu	Wyremontowanie lokali wskazanych przez zespół ds.. Gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi	liczba wyremontowanych lokali/ liczba lokali przeznaczonych do remontu decyzją Zespołu zadaniowego ds.. Gospodarowania zwolnionymi lokalami mieszkalnymi *100	>=85%	Ewidencja własna rocznie	93,00%
2.	PS-03-Ewidencja zasobu komunalnego	Zewidencjonowanie zasobu komunalnego	PS-03/PR-01-Realizacja inwentaryzacji budynków	Realizacja inwentaryzacji budynków komunalnych, wspólnot mieszkaniowych oraz współwłasności z udziałem miasta Poznania	Liczba budynków zinventaryzowanych (w danym roku)/Liczba budynków zamierzonych do inwentaryzacji)*100%	>90%	Ewidencja własna, rocznie	100,00%
3.	PS-04-Realizacja programu zamiany mieszkań	Racjonalizacja wykorzystania mieszkaniowego zasobu MP	PS-03/PR-01-Realizacja programu zamiany mieszkań	Wpływ na powiększenie zasobu lokali socjalnych	(liczba zwolnionych do dyspozycji wynajmującego samodzielnych lokali mieszkalnych przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne/ liczba dokonanych zamia, liczona wg ilości skierowań do zawarcia umów najmu)*100	>=20%	Ewidencja własna, półrocznie	9,09%
					(liczba samodzielnych lokali mieszkalnych przeznaczonych do zagospodarowania na lokale socjalne, zwolnionych przez najemców obejmujących lokale w budynkach nowowybudowanych/ liczba dokonanych zamian na lokale w budynkach nowowybudowanych, liczona wg ilości skierowań do zawarcia umów najmu)*100	>=50%	Ewidencja własna, rocznie	57,69%
4.	PS-05-Planowanie i realizacja zadanie inwestycyjnego	Pozyskanie lokali mieszkaniowych	PS-05/PR-01-Planowanie zadania inwestycyjnego	Pozyskanie conijnmniej 100 lokali mieszkaniowych w roku (minimum wynikające z Uchwały RM	Liczba oddanych do użytkowania lokali mieszkalnych w danym roku/100	>=1	Ewidencje własne działu - rocznie	0,00%
			PS-05/PR-02 Realizacja i odbiór zadania inwestycyjnego					
5.	P-07-Wynajem Zasobów Użytkowych	Efektywne zagospodarowanie zasobów użytkowych	P-07/1-Wynajem Zasobów Użytkowych	Zagospodarowanie lokali użytkowych	(ilość lokali użytkowych wynajętych/ilość lokali użytkowych ogółem)*100 %	>90%	Ewidencje własne - kwartalnie	89,04
			P-07/2-Negocjacja stawki czynszu					
6.	PS-08-Gospodarowanie zasobem Mieszkaniowym	Zarządzanie i nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	PS-08/PR-02-Uregulowanie tytułu prawnego lokalu	niezwłoczne odzyskanie lokali mieszkalnych po odmowie regulacji tyt. Prawnego	(ilość wniosków przekazanych do kancelarii / ilość spraw, w których podjęto działania w celu odzyskania lokalu)*100%	>=85%	Ewidencja własna działu - półrocznie	86,36
			PS-08/PR-03-Nadzór nad prawidłowym korzystaniem z zasobu mieszkaniowego	Podjęmowanie działań interwencyjnych, których celem jest nadzór nad zarządzac w kontekście działań zmierzających do dyscyplinowania uciążliwych najemców	(ilość spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie związanych z zadłużeniem- ilość ustaleń wystosowanych przez zarządcę/ilość spraw kierowanych do zarządcy w celu podjęcia działań interwencyjnych w sprawach nie związanych z zadłużeniem)*100%	<=15%	Ewidencja własna działu - półrocznie	15,78%
				Podjęmowanie działań zmierzających do odzyskania lokalu przy pomocy instrumentów przewidzianych w ustawie "o ochronie..."	(ilość spraw goistatecznie zamkniętych (tj. skierowanych na drogę postępowania sądowego z tyt. Wypowiedzenia nie zorganizowanego z zadłużeniem+zakończonych odzyskaniem lokalu bez udziału sądu) /ilości skutecznych wypowiedzeń z innego tytułu niż zadłużenie)*100%	>=85%	Ewidencja własna działu - półrocznie	---
7.	PS-09-Windykacja należności	Skuteczna windykacja należności z tytułu najmu lokali użytkowych i mieszkalnych	PS-09/PR-01-Windykacja Należności	Działania skutkujące maksymalizacją wpływów ZKZL	(faktyczny miesięczny wpływ należności/miesięczny przypis należności)*100%	dla lokali mieszkalnych >90%	Ewidencja Działu księgowości,dane Administratora - miesięcznie	91,86%
			PS-09/PR-02-Ulgi w spłacie należności	Ograniczenie powstawania wielo-okresowych zadłużeń	(ilość dłużników zalegających z opłatami powyżej 6 pełnych okresów płatności/ogólna liczba dłużników)*100%	dla lokali mieszkalnych <=40%		94,01%
8.	PS-10-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych na rzecz najemców	Sprzedaż lokali i budynków mieszkalnych wytypowanych do zbycia	PS-10/PR-01-Sprzedaż Lokali i Budynków Mieszkalnych	Prawidłowe opracowywanie wniosku i przekazywanie go do WGN	(ilość wnioskówprawnidlowo opracowanych/ilość wniosków przekazanych- zakończonych)*100%	>=95%	Ewidencja własna - półrocznie	brak danych
			PS-11/PR-01-Skargi i wnioski	Skrócenie czasu odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków,udzielanie odpowiedzi w sprawach skarg i wniosków kierowych do ZKZL w terminu 14 dni.	(Ilość spraw załatwionych w terminie 14 dni/ilość spraw ogółem)*100%	>95%	Ewidencja własna - kwartalnie	95,79%
9.	PS-11-Kontakt z klientem	Doskonalenie poziomu obsługi klienta	PS-11/PR-02-Analiza oczekiwań i satysfakcji klienta	Osiągnięcie wysokiego poziomu zadowolenia klientów z obsługi. Założono że 70 % ankietowanych jest zadowolonych z obsługi.	(Ilość ankiet z ogólnym wynikiem pozytywnym/ ogólnej liczba ankiet zwróconych)*100%	>80%	Badanie roczne	---
			PS-12/PR-01-Rekrutacja, zatrudnienie i ocena pracowników	Zatrudnianie wysokowykwalifikowanej kadry	(Ilość pracowników z wyższym wykształceniem/ilość pracowników)*100%	>=75%	Ewidencja własna - Rocznie	83,00%
10.	PS-12-Zarządzanie Personelem	Trafny dobór kadry		Dokonywanie trafnego doboru pracowników	(Ilość osób, którym przedłużono umowę o pracę po zakończeniu pierwszej umowy zawartej na 6 m-cy/ilość osób zatrudnionych na pierwszą umowę o pracę zawartą na 6 m-cy)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Półrocznie	100,00%
				(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń związanych z wykonywaniem obowiązków pracowniczych (I grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=90%	Ewidencja własna - Rocznie	99,00%	

Lp	Proces	Cel procesu	Podproces	Cele pośrednie	Wskaźnik	Wartość wskaźnika	Sposób monitorowania	Osiągnięty cel w IV kw. 2011 r.
			PS-12/PR-02: Szkolenie pracowników	Podnoszenie kwalifikacji kadry	(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń rozwojowych (II grupa) zaplanowanych w danym roku)*100%	>=60%	Ewidencja własna - Rocznie	88,00%
					(Liczba przeszkolonych pracowników/ Liczba osoboszkoleń motywacyjnych (III grupa) zaplanowanych w nowym roku) * 100%	>=40%	Ewidencja własna - Rocznie	25,00%
				Dokonywanie trafnego doboru ofert szkoleniowych	(Liczba szkoleń wewnętrznych zorganizowanych w danym roku/Liczba szkoleń wewnętrznych zaplanowanych w planie szkoleń na dany rok)*100%	>=80%	Ewidencja własna - Rocznie	100,00%
ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ								
1	ZZM/PS-01		ZZM/PS-01/PR-01	wykonanie co najmniej 95% zadań zaplanowanych w planie finansowym	(ilość środków finansowych wykorzystanych do realizacji zadań w ciągu roku/ilość środków finansowych zaplanowanych w planie finansowym na dany rok)*100	>95%	rocznie	97,01%
			ZZM/PS-02/PR-01	Dążenie do wykonania co najmniej 95% dokumentacji projektowych zaplanowanych w planie finansowym w ciągu roku.	(liczba wykonanych dokumentacji projektowych w ciągu roku/ilość zaplanowanych do wykonania dokumentacji projektowych)*100%	>95%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-02	dążenie do skrócenia terminu wydania pozwolenia na wjazd na tereny zieleni do 3 dni od dnia złożenia wniosku	(ilość wydanych pozwoleń w terminie do 3 dni/ilość wszystkich wydanych pozwoleń)*100%	95,00%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-05, ZZM/SP-02/PR-07	Wykonanie planu w co najmniej 90% dochodów uzyskanych ze sprzedaży drewna w ciągu roku	(suma uzyskanych dochodów ze sprzedaży drewna w ciągu roku/zaplanowaną sprzedaż w ciągu roku)*100%	>90%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS/PR-04	Dążenie do 100% wykonania zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, użytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania	(ilość wykonanych prac z rocznego planu ochrony, hodowli, użytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania w ciągu roku/ilość zaplanowanych prac wynikających z rocznego planu ochrony, hodowli, użytkowania i rekreacji lasów komunalnych Miasta Poznania)	100,00%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-02/PR-03, ZZM/PS-02/PR-06	Dążenie do udzielenia co najmniej 95% zamówień publicznych, w których nie wniesiono odwołania do UZP	(liczba wszystkich postępowań z odwołaniami w ciągu roku/liczba wszystkich udzielonych zamówień w ciągu roku)*100%	95%	rocznie	100,00%
3	ZZM/PS-03		ZZM/PS-03/PR-01, ZZM/PS-03/PR-02	co najmniej 95% kadry pracowniczej ocenione pozytywnie	liczba pracowników ocenianych jako spełniających wymagania stanowiska pracy/liczba pracowników objętych oceną)*100%	>95%	rocznie	100,00%
			ZZM/PS-03/PR-03	co najmniej 95% wykorzystanych środków z ZFSS	(kwota wykorzystanych środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych w ciągu roku/kwota środków zaplanowanych w Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych na dany rok)*100%	>95%	rocznie	90,00%
			ZZM/PS-03/PR-04	Dążenie do zmniejszenia liczby zachorowań pracowników na choroby zawodowe poniżej 5%	(liczba osób chorych na choroby zawodowe/liczba wszystkich osób zatrudnionych)*100%	<5%	rocznie	0,00%

Suma wszystkich wskaźników do założonych celów:

374

IV kw.

85,66%

Ilość monitorowanych wskaźników w danym okresie według otrzymanych danych:

279

Legenda:

bd

- brak danych
nie monitorowane w danym kwartale